

Phần 2. YÊU CẦU VỀ KỸ THUẬT
Chương V. YÊU CẦU VỀ KỸ THUẬT

Yêu cầu về kỹ thuật bao gồm các nội dung cơ bản như sau:

1. Giới thiệu chung về dự án/dự toán mua sắm, gói thầu:

- Tên gói thầu: Mua gói dịch vụ hỗ trợ kỹ thuật – bảo hành hệ thống sản xuất, phát sóng cho kênh VTV9.
- Tên dự toán: Mua gói dịch vụ hỗ trợ kỹ thuật – bảo hành hệ thống sản xuất, phát sóng cho kênh VTV9.
- Tên chủ đầu tư: Trung tâm Truyền hình Việt Nam tại TP. Hồ Chí Minh.
- Nguồn kinh phí: Nguồn kinh phí chi thường xuyên năm 2025-2026
- Thời gian thực hiện hợp đồng: 12 tháng kể từ ngày ký hợp đồng
- Địa điểm thực hiện: Số 7 Nguyễn Thị Minh Khai, phường Sài Gòn, Thành phố Hồ Chí Minh.
- Hình thức lựa chọn nhà thầu: Chào hàng cạnh tranh.
- Phương thức lựa chọn nhà thầu: 1 giai đoạn 1 túi hồ sơ.
- Loại hợp đồng: Trọn gói.
- Tùy chọn mua thêm: Không
- Quy mô gói dịch vụ:
 - + Hỗ trợ kỹ thuật hệ thống MAM Quản lý phát sóng.
 - + Hỗ trợ kỹ thuật hệ thống phần mềm phát sóng tự động (17195).
 - + Hỗ trợ kỹ thuật và bảo hành phần cứng hệ thống Server phát sóng và thiết bị lưu trữ

2. Mục tiêu công việc:

Cung cấp dịch vụ Hỗ trợ kỹ thuật, bảo hành hệ thống sản xuất, phát sóng cho kênh VTV9. Cụ thể :

Bảng 1 : Mục tiêu công việc

STT	Tên thiết bị/ Dịch vụ hỗ trợ	Mã/Model	Hãng sản xuất	Đơn vị tính	Số lượng
1	Hỗ trợ kỹ thuật hệ thống MAM Quản lý phát sóng		Dalet	Năm	1
2	Hỗ trợ kỹ thuật hệ thống phần mềm phát sóng tự động	EA1553	Etere	năm	1
3	Hỗ trợ kỹ thuật và bảo hành phần cứng hệ thống Server phát sóng và thiết bị lưu trữ	SLAST12R5	Harmonic	Năm	1

3. Yêu cầu kỹ thuật của gói thầu:

Dịch vụ	Mô tả dịch vụ
1. Hỗ trợ phần mềm MAM Quản lý phát sóng	
<p>Gói hỗ trợ phần mềm cơ bản của kỹ sư nhà thầu cho hệ thống phần mềm MAM Quản lý phát sóng thời hạn 1 năm</p> <p>- Dịch vụ được thực hiện bởi các kỹ sư nhà thầu đã được hãng Dalet đào tạo bài bản</p>	<ul style="list-style-type: none">- Đảm bảo hỗ trợ 24/7/365 (gồm cả hỗ trợ trực tuyến và qua điện thoại) với các yêu cầu hỗ trợ về phần mềm của hệ thống.- Hỗ trợ qua Remote để truy cập vào hệ thống kiểm tra, giải đáp các vấn đề liên quan đến hệ thống và hỗ trợ xử lý các sự cố (Trong vòng 2 giờ kể từ khi nhận được yêu cầu đối với các sự cố nghiêm trọng làm gián đoạn hoạt động của hệ thống).- Yêu cầu phân tích các lỗi xảy ra với hệ thống, phân tích các Logs file, đưa ra các khuyến cáo, giải pháp để khắc phục và phòng ngừa lỗi phát sinh. Thống nhất phương án xử lý với chủ đầu tư để khắc phục sự cố hệ thống. Yêu cầu phản hồi bằng văn bản hoặc email (phân tích log của sự cố, đưa ra hướng xử lý...) trong vòng 2 ngày kể từ khi nhận được yêu cầu hỗ trợ và thông tin sự cố.- Cung cấp đầy đủ các tài liệu và phương án kỹ thuật liên quan cho việc hỗ trợ kỹ thuật hệ thống.- Có kế hoạch kiểm tra định kỳ 3 tháng/lần: toàn bộ trạng thái hoạt động hệ thống, kiểm tra logs hệ thống, phát hiện và cảnh báo những nguy cơ tiềm ẩn (Kiểm tra an toàn an ninh mạng, khả năng đồng bộ giữa các máy chủ, tối ưu hóa hệ thống, ...), từ đó hỗ trợ và đưa ra khuyến cáo cho nhóm quản trị khắc phục.- Đối với sự cố phức tạp nằm ngoài phạm vi hỗ trợ của nhà thầu liên quan đến Phần cứng hoặc dịch vụ cung cấp bởi Hãng sản xuất (thay đổi lại cấu hình hệ thống, cài đặt lại mới hệ thống, khôi phục lại hệ thống, hỏng thiết bị phần cứng không thuộc phạm vi bảo hành) nhà thầu có trách nhiệm hỗ trợ kết nối với hãng sản xuất, phối hợp với kỹ sư quản trị hệ thống tạo yêu cầu hỗ trợ với chính hãng tìm cách giải quyết. Chi phí phát sinh căn cứ trên phản hồi phương án xử lý và báo giá dịch vụ của hãng sản xuất đối với từng trường hợp cụ thể.- Phạm vi hỗ trợ kỹ thuật phần mềm MAM QLPS:

Dịch vụ	Mô tả dịch vụ
	+ Phần mềm Dalet Galaxy cài trên các máy chủ Core, Conversion, Migration và Database và máy trạm Galaxy clients VTV9.
2. Hỗ trợ phần mềm hệ thống phát sóng tự động (17195)	
	<ul style="list-style-type: none"> - Phối hợp kiểm tra và bảo trì hệ thống phần mềm phát sóng theo lịch định kỳ. - Hỗ trợ kết nối từ xa vào hệ thống phát sóng để xử lý lỗi ngay lập tức khi có yêu cầu. - Sẵn sàng trao đổi thông tin kỹ thuật 24/7 hỗ trợ các kỹ sư VTV9 xử lý lỗi thông qua điện thoại, email, Skype, Teamviewer hoặc công cụ liên lạc khác. - Liên tục cập nhật thông tin về các phiên bản nâng cấp phần mềm của hãng. Đảm bảo hợp tác phát triển, nâng cấp phần mềm miễn phí trong thời gian support. - Có kế hoạch kiểm tra định kỳ ít nhất 3 tháng/lần toàn bộ hệ thống, đánh giá, phát hiện và cảnh báo những nguy cơ tiềm ẩn (Kiểm tra an toàn an ninh mạng, khả năng đồng bộ giữa các máy chủ, tối ưu hóa hệ thống, ...), từ đó hỗ trợ và đưa ra khuyến cáo cho nhóm quản trị khắc phục. - Hỗ trợ khả năng kết nối VPN ngay lập tức tới hệ thống khi cần hỗ trợ trực tiếp - Không giới hạn câu hỏi và trả lời ở mọi cấp độ, đội ngũ chuyên gia hỗ trợ kỹ thuật chuyên sâu sẽ đảm bảo khả năng hỗ trợ toàn diện.
3. Hỗ trợ kỹ thuật và bảo hành phần cứng hệ thống Server phát sóng và thiết bị lưu trữ	
	<ul style="list-style-type: none"> - Hỗ trợ kỹ thuật, giải quyết các sự cố 24/7/365 qua điện thoại, email và các công cụ liên lạc khác. - Cung cấp ổ cứng thay thế cho các ổ cứng trong hệ thống Server phát sóng SpectrumX và MediaGrid khi có lỗi. - Hỗ trợ cấu hình và debug lỗi trong quá trình vận hành, khai thác. - Cung cấp controller, nguồn PSU thay thế trong trường hợp controller, PSU bị lỗi, hỏng.

Dịch vụ	Mô tả dịch vụ
	<ul style="list-style-type: none"> - Thời gian xử lý thay thế thiết bị trong vòng 5 ngày kể từ khi nhận được thông tin bảo hành hợp lệ. - Hỗ trợ kết nối từ xa vào hệ thống để xử lý lỗi ngay lập tức khi có yêu cầu. - Không giới hạn câu hỏi và trả lời ở mọi cấp độ, đội ngũ chuyên gia hỗ trợ kỹ thuật chuyên sâu sẽ đảm bảo khả năng hỗ trợ toàn diện. - Cần có khuyến cáo cụ thể về việc nâng cấp update cho hệ thống. Cụ thể: cần nêu lý do cần nâng cấp, mức độ ảnh hưởng an toàn sản xuất phát sóng, thời gian thực hiện, phương án dự phòng trong thời gian tiến hành nâng cấp hệ thống. <ul style="list-style-type: none"> + Có sự bàn bạc, thống nhất kế hoạch thực hiện nâng cấp, bảo hành, bảo trì với khách hàng trước khi thực hiện. + Có kế hoạch kiểm tra định kỳ ít nhất 3 tháng/lần toàn bộ hệ thống, đánh giá, phát hiện và cảnh báo những nguy cơ tiềm ẩn (Kiểm tra an toàn an ninh mạng, khả năng đồng bộ giữa các máy chủ, tối ưu hóa hệ thống,...), từ đó hỗ trợ và đưa ra khuyến cáo cho nhóm quản trị khắc phục. - Bao gồm cho các mã sản phẩm: <ul style="list-style-type: none"> + 2x Video server phát sóng SpectrumX (18390010EN08138 & 18380010EN8107) + Hệ thống MediaGrid (MG-BASE4000-2TB-8XO), gồm: <ul style="list-style-type: none"> • 2x Content Director (BQWS80490310, BQWS80490336) • 1x Content Server (18331289RN00272) • 1x Content Bridge (BQWS80490298)

4. Giải pháp và phương pháp luận:

Nhà thầu chuẩn bị đề xuất giải pháp, phương pháp luận tổng quát thực hiện dịch vụ theo các nội dung quy định tại Chương này, gồm các phần như sau:

1. Giải pháp và phương pháp luận;

2. Kế hoạch công tác.

5. Quy định về kiểm tra, nghiệm thu sản phẩm:

Mục này quy định về quy trình kiểm tra, nghiệm thu sản phẩm, trình tự giao nộp sản phẩm (nếu có)... để phục vụ công tác thanh, quyết toán hợp đồng.