

Phần 2. YÊU CẦU VỀ KỸ THUẬT

Chương V. YÊU CẦU VỀ KỸ THUẬT

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

1.1. Tên gói thầu: Bảo hành, gia hạn bản quyền chính hãng, bảo trì và hỗ trợ kỹ thuật cho các hệ thống an toàn, bảo mật, an ninh thông tin và giám sát truy cập mạng.

1.2. Dự toán: Dịch vụ công nghệ thông tin của Công ty Xổ số điện toán Việt Nam.

1.3. Địa điểm thực hiện: Trụ sở chính, Trung tâm dữ liệu của Công ty Xổ số điện toán Việt Nam.

1.4. Chủ đầu tư: Công ty TNHH MTV Xổ số điện toán Việt Nam

1.5. Thời gian hoàn thành: 12 tháng kể từ ngày hợp đồng có hiệu lực (bao gồm cả ngày nghỉ, ngày lễ).

2. Mục tiêu công việc

Lựa chọn nhà thầu có đủ điều kiện năng lực hoạt động và đủ năng lực, kinh nghiệm thực hiện Bảo hành, gia hạn bản quyền chính hãng, bảo trì và hỗ trợ kỹ thuật cho các hệ thống an toàn, bảo mật, an ninh thông tin và giám sát truy cập mạng từ khi thực hiện đến khi hết thời gian bảo hành.

3. Yêu cầu kỹ thuật của gói thầu:

3.1. Hiện trạng bản quyền chính hãng

STT	Danh mục bản quyền chính hãng	Ngày kết thúc bản quyền	Đơn vị tính	Khối lượng
1	Bản quyền cập nhật phần mềm quản lý bảo mật – Net Sec Mngt Start SW 1:1BZ Sub chính hãng	13/12/2025	License	1
2	Bản quyền phần mềm bảo mật cho máy trạm người dùng cuối - Trellix Standard 1:1BZ chính hãng	13/12/2025	License	290
3	Bản quyền cập nhật phần mềm bảo mật cho máy chủ ảo hóa - MOVE AV for Virtual Servers OS 1YrBZ chính hãng	13/12/2025	License	40
4	Bản quyền chính hãng cho phần mềm Data Protector	30/11/2025	License	1
5	Bản quyền, bảo hành chính hãng cho thiết bị tường lửa CPAP-SG3600	11/03/2026	Thiết bị	1

6	Bản quyền, bảo hành chính hãng cho thiết bị cân bằng tải FortiADC-400F	15/12/2025	Thiết bị	1
7	Bản quyền, bảo hành chính hãng cho thiết bị bảo mật Mail Gateway FortiMail 400F	06/06/2026	Thiết bị	2

3.2. Danh mục bảo hành, gia hạn bản quyền chính hãng, bảo trì và hỗ trợ kỹ thuật cho các hệ thống an toàn, bảo mật, an ninh thông tin và giám sát truy cập mạng

STT	Nội dung	Thời hạn	Đơn vị tính	Số lượng
I	Dịch vụ bảo hành, bản quyền chính hãng			
1	Gia hạn bản quyền cập nhật phần mềm quản lý bảo mật – Net Sec Mngr Start SW 1:1TE Sub chính hãng trong 01 năm	12 tháng kể từ ngày hợp đồng có hiệu lực	License	1
2	Bản quyền chính hãng phần mềm bảo mật cho máy tính đầu cuối – Trellix Endpoint Essentials Hybrid 1:1TE trong 01 năm	12 tháng kể từ ngày hợp đồng có hiệu lực	License	330
3	Gia hạn bản quyền chính hãng cho phần mềm Data Protector trong 01 năm	12 tháng kể từ ngày hợp đồng có hiệu lực	License	1
4	Bảo hành, gia hạn bản quyền chính hãng cho thiết bị tường lửa CPAP-SG3600 trong 01 năm	12 tháng kể từ ngày hợp đồng có hiệu lực	Thiết bị	1
5	Bảo hành, gia hạn bản quyền chính hãng cho thiết bị bảo mật Mail Gateway FortiMail 400F trong 01 năm	12 tháng kể từ ngày hợp đồng có hiệu lực	Thiết bị	2
6	Bảo hành, gia hạn bản quyền chính hãng cho thiết bị cân bằng tải FortiADC-400F trong 01 năm	12 tháng kể từ ngày hợp đồng có hiệu lực	Thiết bị	1
7	Bản quyền phần mềm chính hãng nâng cấp hệ thống kiểm soát truy cập mạng Ivanti NAC cho 300	12 tháng kể từ ngày hợp đồng có hiệu lực	License	1

STT	Nội dung	Thời hạn	Đơn vị tính	Số lượng
	Concurrent User trong 01 năm			
II	Dịch vụ do nhà thầu thực hiện			
8	Bảo trì, hỗ trợ kỹ thuật cho thiết bị cân bằng tải FortiADC-400D trong 01 năm	12 tháng kể từ ngày hợp đồng có hiệu lực	Thiết bị	1
9	Bảo trì, hỗ trợ kỹ thuật cho thiết bị tường lửa FortiGate-501E trong 01 năm	12 tháng kể từ ngày hợp đồng có hiệu lực	Thiết bị	2
10	Bảo trì, hỗ trợ kỹ thuật cho phần mềm quản trị tập trung hệ thống tường lửa Check Point Security Management trong 01 năm	12 tháng kể từ ngày hợp đồng có hiệu lực	Gói	1

3.3. Yêu cầu đối với dịch vụ bảo hành, gia hạn bản quyền chính hãng:

- Thực hiện bảo hành, gia hạn bản quyền chính hãng cho các hệ thống/thiết bị/phần mềm trong danh sách theo đúng chính sách bảo hành, cập nhật phần mềm, hỗ trợ kỹ thuật của hãng sản xuất.

- Nhà thầu thực hiện hỗ trợ kỹ thuật, hướng dẫn quản trị vận hành hệ thống, hỗ trợ xử lý sự cố trong quá trình vận hành đối với tất cả các hệ thống/thiết bị/phần mềm mà chủ đầu tư đã mua dịch vụ trong thời hạn hợp đồng.

- Địa điểm bảo hành, hỗ trợ kỹ thuật: tại vị trí lắp đặt, vận hành của thiết bị.

- Thời gian bàn giao bản quyền, giấy phép: ngày hợp đồng có hiệu lực.

3.4. Yêu cầu đối với dịch vụ do nhà thầu thực hiện:

a) Yêu cầu về bảo trì

- Thực hiện bảo trì thiết bị, phần mềm tại địa điểm lắp đặt, vận hành của chủ đầu tư định kỳ 06 tháng/lần, 02 lần/năm;

- Phạm vi công việc bảo trì định kỳ:

- + Kiểm tra trạng thái phần cứng tổng thể, các hư hỏng của phần cứng thông qua đèn báo hiệu, âm thanh và các dấu hiệu liên quan khác;
- + Kiểm tra tình trạng hoạt động các thành phần phần cứng qua giao diện quản trị hoặc qua giao diện dòng lệnh (Command Line Interface - CLI);
- + Thu thập, phân tích, kiểm tra log file để theo dõi, đánh giá thiết bị/hệ thống trong thời gian vận hành;
- + Thực hiện cập nhật phiên bản phần mềm, cài đặt bản vá lỗi, firmware của thiết bị (nếu cần thiết và có thể thực hiện được);

- + Vệ sinh công nghiệp các thành phần tích bụi như khung máy, nguồn, quạt (trong trường hợp cần thiết và có thể thực hiện được);
- + Kiểm tra quá trình khởi động và hoạt động của hệ thống sau bảo trì;
- + Thông báo thay thế phần cứng hỏng hóc (đối với thiết bị phần cứng, nếu có);
- + Lập báo cáo hiện trạng sau khi bảo trì, bao gồm các cảnh báo khuyến nghị thay thế, nâng cấp thiết bị, linh kiện.

(Riêng đối với phần mềm quản trị tập trung hệ thống tường lửa Check Point Security Management chỉ thực hiện các công việc bảo trì liên quan đến phần mềm).

- Quy trình thực hiện bảo trì định kỳ:

- + Lập kế hoạch bảo trì và thống nhất với chủ đầu tư;
- + Thực hiện bảo trì và quản lý chất lượng theo nội dung phạm vi công việc;
- + Lập báo cáo kết quả bảo trì.

b) Yêu cầu về hỗ trợ kỹ thuật

- Thực hiện hỗ trợ kỹ thuật 24/7, 12 tháng kể từ ngày hợp đồng có hiệu lực (bao gồm cả ngày nghỉ và ngày lễ);

- Phạm vi hỗ trợ kỹ thuật: Hướng dẫn quản trị hệ thống và khai thác các tính năng, hỗ trợ xử lý sự cố trong quá trình vận hành đối với tất cả các hệ thống, thiết bị, phần mềm trong danh sách.

- Phạm vi công việc hỗ trợ kỹ thuật phần cứng của thiết bị do nhà thầu thực hiện: Trong suốt thời hạn thực hiện hợp đồng, nhà thầu phải dự trữ thiết bị, linh kiện để thay thế khi thiết bị hoặc linh kiện được chẩn đoán bị lỗi. Trường hợp thiết bị có lỗi, hư hỏng phần cứng thì nhà thầu phải có trách nhiệm sửa chữa/thay thế linh kiện miễn phí cho thiết bị. Trường hợp thiết bị không thể sửa chữa được, nhà thầu phải cung cấp miễn phí cho chủ đầu tư thiết bị (hoặc giải pháp dưới dạng ảo hóa) có chức năng tương đương để đảm bảo hệ thống hoạt động bình thường. Mọi chi phí phát sinh cho việc hỗ trợ kỹ thuật phần cứng thuộc trách nhiệm của nhà thầu.

3.5. Yêu cầu chung về thời gian xử lý cam kết

- Nhà thầu phải hỗ trợ xử lý sự cố trong quá trình vận hành đối với tất cả các hệ thống, thiết bị, phần mềm mà chủ đầu tư đã mua dịch vụ (bảo hành, gia hạn bản quyền chính hãng, bảo trì và hỗ trợ kỹ thuật) trong thời hạn quy định của hợp đồng;

- Thời gian phản hồi: trong vòng 04 giờ, 24/7 đối với tất cả các hệ thống, thiết bị, phần mềm (trong vòng 04 giờ nhà thầu có trách nhiệm phản hồi, kiểm tra, hỗ trợ khắc phục lỗi/sự cố kể từ khi nhận được thông báo có đầy đủ thông tin);

- Thời gian khắc phục xong lỗi, sự cố và hoàn thành hỗ trợ kỹ thuật: không quá 24 giờ kể từ khi nhà thầu nhận được thông báo của chủ đầu tư;
- Hình thức thông báo của chủ đầu tư cho nhà thầu: Công văn/thư điện tử/tin nhắn/điện thoại/fax.

3.6. Đối với nhân sự tham gia triển khai gói thầu:

- Cán bộ quản trị dự án: 01 người.
- + Tốt nghiệp đại học trở lên chuyên ngành CNTT hoặc chuyên ngành gần với CNTT theo quy định.
- + Kinh nghiệm: Tối thiểu 5 năm kinh nghiệm trong đó tối thiểu 03 năm kinh nghiệm trong các công việc tương tự (số năm kinh nghiệm tính từ thời điểm nhân sự bắt đầu thực hiện các công việc tương tự đến thời điểm đóng thầu) hoặc đã tham gia thực hiện tối thiểu 02 hợp đồng với vị trí tương tự (Nhà thầu phải gửi kèm hợp đồng mà nhân sự đã tham gia triển khai để chứng minh kinh nghiệm).
- Cán bộ bảo trì, hỗ trợ kỹ thuật: Tối thiểu 05 người.
- + Tốt nghiệp đại học trở lên chuyên ngành CNTT hoặc chuyên ngành gần với CNTT theo quy định.
- Có tối thiểu 01 nhân sự có một trong các chứng chỉ về mạng máy tính: CCNA, CCNP hoặc tương đương (nhà thầu chứng minh tính tương đương).
- Có tối thiểu 01 nhân sự có một trong các chứng chỉ về bảo mật: CEH, Security+, CCNP Security hoặc tương đương (nhà thầu chứng minh tính tương đương).
- + Kinh nghiệm: Tối thiểu 3 năm kinh nghiệm trong đó tối thiểu 02 năm kinh nghiệm trong các công việc tương tự (số năm kinh nghiệm tính từ thời điểm nhân sự bắt đầu thực hiện các công việc tương tự đến thời điểm đóng thầu) hoặc đã tham gia thực hiện tối thiểu 02 hợp đồng với vị trí tương tự (Nhà thầu phải gửi kèm hợp đồng mà nhân sự đã tham gia triển khai để chứng minh kinh nghiệm).

Nhà thầu cung cấp tài liệu để chứng minh số năm năng lực kinh nghiệm trong công việc tương tự, hợp đồng với vị trí tương tự, bằng cấp, chứng chỉ của các nhân sự chủ chốt tham gia triển khai gói thầu.

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:

5.1. Quy định kiểm tra

- Đối với dịch vụ bảo trì, hỗ trợ kỹ thuật: Kiểm tra, đánh giá việc nhà thầu tuân thủ các quy định về số lần thực hiện, phạm vi công việc, quy trình bảo trì và

thời gian xử lý đối với dịch vụ bảo trì, hỗ trợ kỹ thuật.

- Đối với dịch vụ bảo hành, gia hạn bản quyền chính hãng: Kiểm tra về khối lượng thực hiện, thời gian hiệu lực, tiến độ thực hiện, tính hợp lệ của bản quyền phần mềm được kiểm tra trực tiếp trên phần mềm hoặc giấy chứng nhận bản quyền (License) chính hãng.

5.2. Nghiệm thu sản phẩm

a) Dịch vụ bảo hành, gia hạn bản quyền chính hãng:

Sau khi nhà thầu hoàn thành việc gia hạn bản quyền phần mềm chính hãng được quy định tại Hợp đồng, các bên tiến hành nghiệm thu công việc, gồm có các tài liệu sau:

- Biên bản bàn giao bản quyền phần mềm chính hãng;
- Thư/Giấy xác nhận bản quyền phần mềm của hãng sản xuất;
- Tài liệu chứng minh nhà thầu đã mua Dịch vụ bảo hành, hỗ trợ kỹ thuật, gia hạn bản quyền phần mềm cho các Hệ thống an toàn, bảo mật, an ninh thông tin và giám sát truy cập mạng của Vietlott nêu tại Mục 3.3 Chương V;
- Thư cam kết hỗ trợ kỹ thuật của nhà thầu đối với tất cả phần mềm, thiết bị mà Chủ đầu tư đã mua dịch vụ trong hợp đồng theo thời hạn quy định của hợp đồng;

- Biên bản nghiệm thu giá trị khối lượng công việc hoàn thành.

b) Dịch vụ bảo trì, hỗ trợ kỹ thuật:

Sau khi nhà thầu hoàn thành dịch vụ bảo trì, hỗ trợ kỹ thuật cho các thiết bị nêu tại Mục 3.4 Chương V, định kỳ 06 tháng/1 lần, các bên tiến hành nghiệm thu công việc, gồm có các tài liệu sau:

- Báo cáo kết quả bảo trì, hỗ trợ kỹ thuật;
- Biên bản xác nhận hoàn thành công tác bảo trì, hỗ trợ kỹ thuật;
- Biên bản nghiệm thu giá trị khối lượng công việc hoàn thành.