

2.2. Tiêu chuẩn đánh giá về nhân sự chủ chốt và thiết bị chủ yếu: Không có

Mục 3. Tiêu chuẩn đánh giá về kỹ thuật

Đánh giá theo phương pháp đạt/không đạt:

Mỗi nhà thầu chỉ được chào 01 phương án kỹ thuật đối với các đầu mục dịch vụ tại điểm C - Chương V của E-HSMT. Các đề xuất của nhà thầu được mô tả trong **Bảng đề xuất kỹ thuật của nhà thầu**.

Việc đánh giá kỹ thuật căn cứ trên các thông tin nhà thầu trình bày trong **Bảng đề xuất kỹ thuật của nhà thầu (quy định tại Chương V của E-HSMT)**. Các đầu Mục được đánh giá theo nguyên tắc **Đạt/Không đạt**.

Mỗi đầu Mục sẽ gồm nhiều dòng chỉ tiêu kỹ thuật.

Mỗi dòng chỉ tiêu kỹ thuật sẽ được đánh giá **Đạt** nếu Nhà thầu có đề xuất kỹ thuật đáp ứng (hoặc cao hơn) yêu cầu E-HSMT.

Mỗi đầu Mục được đánh giá là **Đạt** khi tất cả các dòng chỉ tiêu kỹ thuật trong đầu Mục đó được đánh giá là **Đạt**.

Phương án kỹ thuật do nhà thầu đề xuất được đánh giá là **Đạt** khi tất cả các đầu mục dịch vụ tại bảng dưới đây được đánh giá là **Đạt**.

Mục	Mã yêu cầu	Nội dung yêu cầu	Kết quả đánh giá	
			Đạt	Không đạt
Phần 1: Yêu cầu chung				
1		Phạm vi và nội dung cung cấp dịch vụ		
		- Thời gian thực hiện dịch vụ: 730 ngày (tương đương 24 tháng)		
		- Nội dung dịch vụ: Thực hiện vận hành, hỗ trợ hạ tầng CNTT ngành Thuế năm 2026-2027 theo từng yêu cầu chi tiết được nêu tại Phần 2. Yêu cầu kỹ thuật chi tiết		
2		Yêu cầu về nhân sự: Nhà thầu cam kết cung cấp các nhân sự tham gia đáp ứng yêu cầu sau trong vòng 7 ngày kể từ ngày ký hợp đồng và kèm theo các tài liệu để chứng minh, cụ thể như sau:		

Handwritten signature/initials

Mục	Mã yêu cầu	Nội dung yêu cầu	Kết quả đánh giá	
			Đạt	Không đạt
2.1		Nhân sự đầu mối hỗ trợ kỹ thuật		
		Nhà thầu cung cấp 01 nhân sự đầu mối hỗ trợ kỹ thuật làm việc trực tiếp tại Cục Thuế trong thời gian cung cấp dịch vụ. Nhân sự đầu mối kỹ thuật đáp ứng yêu cầu sau:		
		- Tốt nghiệp đại học thuộc một trong các chuyên ngành theo quy định về bằng cấp tại mục Ghi chú tại Chương V.		
		- Năm kinh nghiệm: 05 năm (60 tháng).		
		- Có 01 năm kinh nghiệm làm việc ở vị trí tương tự hỗ trợ/vận hành/quản trị/bảo trì hạ tầng CNTT (<i>chứng minh bằng 01 hợp đồng/dự án mà nhân sự đã hoàn thành tại vị trí tương tự (hỗ trợ/vận hành/quản trị/bảo trì hạ tầng CNTT) tính đến ngày nhà thầu gửi công văn cử nhân sự tham gia thực hiện hợp đồng</i>).		
		- Yêu cầu về chứng chỉ: Có 01 trong các chứng chỉ nêu tại mục 2.2 Nhân sự làm việc từ xa		
2.2		Nhân sự làm việc từ xa		
		<i>Trong các nhân sự làm việc từ xa của nhà thầu phải có tối thiểu các nhân sự đáp ứng các chứng chỉ như sau:</i> - 02 nhân sự: có chứng chỉ Microsoft Certified Systems Administrator hoặc Microsoft Certified Solutions Associate (MCSA) hoặc Microsoft 365 Certified: Endpoint Administrator Associate hoặc		

Mục	Mã yêu cầu	Nội dung yêu cầu	Kết quả đánh giá	
			Đạt	Không đạt
		<p>Designing Microsoft Azure Infrastructure Solutions hoặc Microsoft Certified: Azure Administrator Associate hoặc tương đương.</p> <ul style="list-style-type: none"> - 01 nhân sự: có chứng chỉ Microsoft Certified Solutions Expert (MCSE) hoặc hoặc Microsoft 365 Certified: Administrator Expert hoặc Microsoft Certified: Azure Solutions Architect Expert hoặc tương đương. - 01 nhân sự: có chứng chỉ quản trị Oracle Weblogic/IBM Websphere hoặc tương đương. - 01 nhân sự: có chứng chỉ quản trị AIX/UNIX cơ bản hoặc tương đương. - 02 nhân sự: có chứng chỉ VMware Certified Professional (VMware VCP) hoặc tương đương. - 01 nhân sự: có chứng chỉ SAP Netweaver hoặc tương đương. - 02 nhân sự: có chứng chỉ Cisco Certified Network Associate (CCNA) hoặc tương đương. - 01 nhân sự: có chứng chỉ Cisco Certified Network Professional (CCNP) hoặc tương đương. - 02 nhân sự: có chứng chỉ hoàn thành khóa học quản trị/chuyên gia xây dựng giải pháp kỹ thuật/chuyên gia hỗ trợ kỹ thuật/kiến trúc giải pháp lưu trữ của hệ thống lưu trữ của một trong các hãng sau: IBM, HPE, DELL EMC. - 02 nhân sự: có chứng nhận hoàn thành khóa học có nội dung liên quan đến quản trị 		

Mục	Mã yêu cầu	Nội dung yêu cầu	Kết quả đánh giá	
			Đạt	Không đạt
		<p>hệ thống sao lưu của một trong các hãng sau: HPE, DELL EMC, IBM, Oracle.</p> <ul style="list-style-type: none"> - 02 nhân sự: có một trong các chứng chỉ CCSP (Cisco Certified Security Professional) hoặc CISSP (Certified Information System Security Professional) hoặc SCNP (Security Certified Network Professional) hoặc CCNP Security (Cisco Certified Network Professional Security) hoặc tương đương. - 04 nhân sự: có chứng chỉ Oracle Administrator Certified Associate (OCA) hoặc Oracle Certified Foundations Associate hoặc tương đương. - 01 nhân sự: có chứng chỉ Oracle Database Administrator Certified Professional hoặc Oracle Certified professional (OCP) hoặc tương đương. <p><i>(Các nhân sự đáp ứng yêu cầu về chứng chỉ không được trùng nhau)</i></p> <p>Đồng thời, các nhân sự có chứng chỉ nêu trên phải đáp ứng yêu cầu:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tốt nghiệp đại học thuộc một trong các chuyên ngành theo quy định về bằng cấp tại mục Ghi chú tại Chương V. - Năm kinh nghiệm: 02 năm (24 tháng). 		
3		Yêu cầu về cách thức thực hiện		

Mục	Mã yêu cầu	Nội dung yêu cầu	Kết quả đánh giá	
			Đạt	Không đạt
		<p>- Nhà thầu hoàn thành xử lý yêu cầu nêu tại Phần 2. Yêu cầu kỹ thuật chi tiết như sau:</p> <p>+ Đối với các yêu cầu Dịch vụ vận hành hạ tầng CNTT: thời gian xử lý trong vòng 04 giờ kể từ thời điểm nhận được yêu cầu của Cục Thuế (qua email/văn bản/điện thoại).</p> <p>+ Đối với các yêu cầu Dịch vụ hỗ trợ hạ tầng CNTT: thời gian xử lý trong vòng 24 giờ kể từ thời điểm nhận được yêu cầu của Cục Thuế (qua email/văn bản/điện thoại).</p>		
		<p>- Các nhân sự thực hiện dịch vụ đảm bảo chất lượng dịch vụ được cung cấp theo yêu cầu của Cục Thuế. Khi có yêu cầu của Cục Thuế, các nhân sự làm việc từ xa sẽ tham gia hỗ trợ trực tiếp tại Cục Thuế.</p>		
		<p>- Môi trường làm việc, điều kiện làm việc của nhân sự làm việc từ xa: Nhà thầu tự trang bị kết nối kênh truyền (Leased line/ MPLS VPN Layer3/ Internet) để thực hiện kết nối tới Trung tâm dữ liệu chính, Trung tâm dữ liệu dự phòng của Cục Thuế phục vụ việc vận hành, hỗ trợ hạ tầng CNTT. Nhà thầu tự trang bị địa điểm, chỗ làm việc, máy tính cho nhân sự của nhà thầu không làm việc trực tiếp tại Cục Thuế.</p>		
		<p>- Môi trường làm việc, điều kiện làm việc của nhân sự làm việc trực tiếp tại Cục Thuế: Cục Thuế cung cấp các điều kiện làm việc gồm: Địa điểm làm việc, bàn ghế, điện, nước, điều hòa, ánh sáng. Nhà thầu bố trí máy vi tính cho nhân sự làm việc.</p>		

Mục	Mã yêu cầu	Nội dung yêu cầu	Kết quả đánh giá	
			Đạt	Không đạt
4		Yêu cầu đảm bảo bảo mật, an toàn thông tin		
		<p>Nhà thầu có văn bản cam kết bảo mật, an toàn thông tin với Cục Thuế bao gồm:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cam kết bảo mật, không sao chép các thông tin do Cục Thuế là chủ sở hữu nếu không được phép. - Bảo đảm các điều kiện về an toàn thông tin khi truy cập làm việc từ xa vào mạng nội bộ của Cục Thuế theo các tiêu chuẩn về an toàn, an ninh thông tin. - Cam kết bồi thường các tổn thất gây ra cho Cục Thuế nêu vi phạm các điều khoản về bảo mật, an toàn thông tin. 		
Phần 2: Yêu cầu kỹ thuật chi tiết				
STT	Mã yêu cầu	Nội dung yêu cầu		
A	Dịch vụ vận hành hạ tầng CNTT			
1	OC01	<p>Thực hiện checklist vận hành hệ thống hạ tầng CNTT Cục Thuế (hệ thống máy chủ, ảo hóa, phần mềm nền tảng ứng dụng, lưu trữ, sao lưu, an toàn bảo mật, mạng, CSDL, ứng dụng xử lý tập trung, ứng dụng phân tán, hạ tầng Trung tâm dữ liệu (TTDL), an toàn phòng máy chủ) theo các công việc cụ thể như sau:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Truy cập vào hệ thống và ghi nhận các thông tin trạng thái hoạt động của hệ thống/ứng dụng/dịch vụ được mô tả trong checklist - Ghi kết quả thực hiện checklist 		

Mục	Mã yêu cầu	Nội dung yêu cầu	Kết quả đánh giá	
			Đạt	Không đạt
		- Gửi thông tin báo cáo kết quả thực hiện checklist cho các bên liên quan theo quy định.		
2	OC02	Thực hiện kiểm tra trực tiếp hệ thống thiết bị mạng/máy in/ATPMC tại Cơ quan Cục Thuế theo các công việc như sau: - Kiểm tra trực tiếp định kỳ các máy in/tủ mạng/PMC tại Cục Thuế. - Ghi kết quả thực hiện checklist - Gửi thông tin báo cáo kết quả thực hiện checklist cho các bên liên quan theo quy định.		
3	OC03	Tiếp nhận, tạo ticket, phân loại, đơn đốc trên phần mềm quản lý yêu cầu hỗ trợ.		
4	OC04	Kiểm tra kết quả xử lý và gửi thông tin xác nhận kết quả của từng yêu cầu hỗ trợ từ người sử dụng tại cơ quan Cục Thuế, Thuế tỉnh, thành phố và đóng phiếu yêu cầu.		
5	OC05	Báo cáo tổng hợp vận hành định kỳ (hàng ngày, tuần, tháng, quý, năm) tại trung tâm vận hành (NOC)		
B	Dịch vụ hỗ trợ hạ tầng CNTT			
I	Yêu cầu hỗ trợ hệ thống máy chủ và dịch vụ			
I.1	Thực hiện hỗ trợ dịch vụ hệ thống/hệ điều hành theo một trong các yêu cầu sau:			
1	SS01	Thực hiện cài đặt dịch vụ hệ thống/hệ điều hành		
2	SS02	Thực hiện cấu hình tham số dịch vụ hệ thống/hệ điều hành.		
3	SS03	Thực hiện khắc phục sự cố hoặc xử lý yêu cầu liên quan đến thiết bị/dịch vụ hệ thống/hệ điều hành/người dùng		

ry w

Mục	Mã yêu cầu	Nội dung yêu cầu	Kết quả đánh giá	
			Đạt	Không đạt
4	SS04	Thực hiện cập nhật firmware/hotfix/patch/phiên bản của dịch vụ hệ thống hoặc hệ điều hành		
I.2	Thực hiện hỗ trợ dịch vụ điện toán đám mây/hệ thống ảo hóa theo một trong các yêu cầu sau:			
1	SS05	Thực hiện cấu hình tham số dịch vụ điện toán đám mây/hệ thống ảo hóa.		
2	SS06	Thực hiện khắc phục sự cố hoặc xử lý yêu cầu trên hệ thống điện toán đám mây/hệ thống ảo hóa.		
I.3	Thực hiện hỗ trợ phần mềm nền tảng (Middleware) theo một trong các yêu cầu sau:			
1	SS07	Thực hiện cài đặt/cấu hình tham số phần mềm nền tảng (middleware)		
2	SS08	Thực hiện cập nhật bản vá/phiên bản của phần mềm nền tảng ứng dụng (middleware)		
3	SS09	Thực hiện khắc phục sự cố liên quan đến phần mềm nền tảng ứng dụng (middleware)		
4	SS10	Thực hiện khắc phục sự cố người dùng không sử dụng được ứng dụng.		
5	SS11	Thực hiện khắc phục sự cố trao đổi dữ liệu/thông tin giữa các ứng dụng		
II	Yêu cầu hỗ trợ TTDL			
1	ST01	Thực hiện khắc phục sự cố hạ tầng vật lý (như: sự cố mất kết nối, sự cố treo thiết bị, sự cố lỗi phần cứng thiết bị) trong TTDL		
2	ST02	Thực hiện cập nhật thông số hạ tầng (như: hostname thiết bị, nhãn thiết bị, nhãn cấp kết nối, địa chỉ IP) định kỳ cho thiết bị trong TTDL		

Mục	Mã yêu cầu	Nội dung yêu cầu	Kết quả đánh giá	
			Đạt	Không đạt
3	ST03	Thực hiện giám sát trực tiếp các hoạt động diễn ra trong TTDL (như: lắp đặt, cài đặt, cấu hình, sửa lỗi, nâng cấp, thu thập log, bảo trì, bảo hành, khảo sát)		
4	ST04	Thực hiện rà soát, cập nhật tài liệu vận hành TTDL		
5	ST05	Thực hiện đánh giá và đề xuất cấp phát tài nguyên vật lý (như: vị trí lắp đặt, cáp kết nối, địa chỉ IP) trong TTDL		
III	Yêu cầu hỗ trợ hệ thống mạng			
1	SN01	Kiểm tra, xác định sự cố và phối hợp với đơn vị cung cấp kênh truyền để khắc phục sự cố kết nối kênh truyền hạ tầng truyền thông		
2	SN02	Thực hiện khắc phục sự cố thiết bị mạng (router/switch) liên quan đến hạ tầng truyền thông tại Thuế tỉnh, thành phố hoặc Thuế cơ sở		
3	SN03	Thực hiện cấu hình hoặc khắc phục sự cố trên một thiết bị mạng LAN (router/switch) tại Thuế tỉnh, thành phố hoặc Thuế cơ sở.		
4	SN04	Cấu hình kích hoạt kênh VPN site-to-site dự phòng cho kênh truyền HTTT Thuế tỉnh, thành phố.		
5	SN05	Thực hiện đánh giá chất lượng kênh truyền HTTT trong tháng		
6	SN06	Thực hiện cấu hình hoặc xử lý sự cố hệ thống mạng không dây tại Thuế tỉnh, thành phố.		
7	SN07	Thực hiện cấu hình phần mềm hoặc xử lý sự cố liên quan đến hệ thống giám sát mạng Cục Thuế		

Mục	Mã yêu cầu	Nội dung yêu cầu	Kết quả đánh giá	
			Đạt	Không đạt
8	SN08	Cấu hình tham số hoặc xử lý sự cố kênh truyền kết nối với các đơn vị đối tác trao đổi thông tin với Cục Thuế		
9	SN09	Thực hiện cấu hình hoặc xử lý sự cố/cảnh báo liên quan đến thiết bị mạng tại Cục Thuế (Core Switch/Spine switch/Leaf switch/Access switch/Management switch/Router/DWDM)		
10	SN10	Thực hiện cấu hình hoặc xử lý sự cố/cảnh báo liên quan đến hệ thống cân bằng tải/hệ thống quản trị SDN/hệ thống giám sát mạng/Hệ thống VoiP tại Cục Thuế		
IV	Yêu cầu hỗ trợ hệ thống an toàn thông tin			
1	SA01	Thực hiện cài đặt thiết bị bảo mật/phần mềm an toàn bảo mật tại Cục Thuế/ Thuế tỉnh, thành phố/Thuế cơ sở.		
2	SA02	Thực hiện cấu hình chính sách cho thiết bị bảo mật/phần mềm an toàn bảo mật tại Cục Thuế/ Thuế tỉnh, thành phố/Thuế cơ sở.		
3	SA03	Xử lý sự cố phát sinh trên thiết bị bảo mật/phần mềm an toàn bảo mật tại Cục Thuế/ Thuế tỉnh, thành phố/Thuế cơ sở.		
4	SA04	Hỗ trợ người dùng/máy chủ liên quan tới chứng thư số/phần mềm an toàn bảo mật tại Cục Thuế/ Thuế tỉnh, thành phố/Thuế cơ sở.		
V	Yêu cầu hỗ trợ hệ thống Cơ sở dữ liệu			
1	SD01	Thực hiện cài đặt hệ quản trị CSDL		
2	SD02	Thực hiện cấu hình tham số cấu hình hệ quản trị CSDL		

Mục	Mã yêu cầu	Nội dung yêu cầu	Kết quả đánh giá	
			Đạt	Không đạt
3	SD03	Thực hiện khắc phục sự cố liên quan đến hệ thống gửi báo cáo theo dõi hoạt động của hệ thống Cơ sở dữ liệu		
4	SD04	Thực hiện xử lý một trong các sự cố hoặc yêu cầu liên quan đến CSDL như: tắt/bật; tạo mới CSDL; dọn dẹp logs; các objects; các jobs của CSDL; phân quyền user truy cập CSDL.		
5	SD05	Thực hiện xử lý sự cố hoặc yêu cầu liên quan đến không gian lưu trữ CSDL.		
6	SD06	Xử lý các sự cố liên quan đến đồng bộ, đối soát dữ liệu giữa các CSDL		
VI	Yêu cầu hỗ trợ hệ thống lưu trữ và sao lưu			
1	SB01	Thực hiện khắc phục sự cố hoặc xử lý yêu cầu liên quan đến hệ thống lưu trữ, sao lưu		
2	SB02	Thực hiện cập nhật tham số trên hệ thống lưu trữ, sao lưu		
3	SB03	Thực hiện/phối hợp khôi phục dữ liệu hoặc kiểm tra định kỳ việc khôi phục dữ liệu		
4	SB04	Thực hiện xử lý các cảnh báo phân cứng trên thiết bị, phối hợp trong trường hợp bảo hành thiết bị		
VII	Yêu cầu hỗ trợ người dùng cơ quan Cục Thuế			
1	SV01	Thực hiện hỗ trợ các yêu cầu liên quan đến hệ thống mạng LAN/Wireless tại Cơ quan Cục Thuế.		
2	SV02	Thực hiện hỗ trợ các yêu cầu hoặc xử lý sự cố trên máy tính, máy in hoặc thiết bị cá nhân của người dùng cơ quan Cục Thuế.		