

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

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

Tên gói thầu: “Cung cấp dịch vụ hỗ trợ kỹ thuật cao cấp”

Chủ đầu tư: Cục Thuế

Phạm vi triển khai của gói thầu: Cục Thuế.

Thời gian thực hiện gói thầu: 730 ngày

B. Mục tiêu công việc:

Nhà thầu cung cấp dịch vụ hỗ trợ kỹ thuật cao cấp theo yêu cầu chi tiết nêu tại điểm C chương V của E-HSMT.

C. Yêu cầu kỹ thuật của gói thầu:

MỤC	YÊU CẦU KỸ THUẬT	SỐ LƯỢNG	ĐƠN VỊ
I	Dịch vụ hỗ trợ kỹ thuật cao cấp Red Hat Linux năm 2025-2026	1	Dịch vụ
I.1	Phạm vi		
	- Cung cấp dịch vụ hỗ trợ kỹ thuật của Red Hat (Red Hat Technical Account Manager Service) cho hệ thống máy chủ sử dụng hệ điều hành Red Hat Linux của Cục Thuế		
	- Phạm vi thực hiện: 1000 máy chủ sử dụng hệ điều hành Red Hat Linux của Cục Thuế tại Trung tâm dữ liệu chính (TTDL), Trung tâm dữ liệu dự phòng (TTDL DP)		
	- Thời gian thực hiện: 730 ngày (tương đương 24 tháng)		
I.2	Nội dung cung cấp dịch vụ		
	Cung cấp chuyên gia chính hãng (TAM) Red Hat thực hiện các công việc sau:		
	- Điều phối nguồn lực để xử lý các yêu cầu/ sự cố kỹ thuật liên quan tới hệ điều hành Red Hat Linux		

MỤC	YÊU CẦU KỸ THUẬT	SỐ LƯỢNG	ĐƠN VỊ
	- Chủ động cung cấp cho khách hàng các thông tin cập nhật liên quan đến hệ điều hành Red Hat như bugs/issues, errata releases, hardware, software advisories.		
	- Hỗ trợ rà soát hệ thống máy chủ sử dụng hệ điều hành Red Hat để chủ động đưa ra các vấn đề có thể gây lỗi cho hệ thống.		
	- Đánh giá tối ưu hệ thống máy chủ sử dụng hệ điều hành Red Hat Linux của Cục Thuế		
	- Thiết lập các cuộc họp định kỳ với Cục Thuế trao đổi về các vấn đề hoặc các dự án liên quan đến hệ điều hành Red Hat Linux.		
	- Cập nhật vòng đời sản phẩm và lập kế hoạch, cải thiện các kế hoạch triển khai và vá lỗi của khách hàng để tận dụng những cải tiến mới nhất trong các sản phẩm mới và sắp ra mắt.		
	- Hỗ trợ chủ động về các hoạt động/sự kiện lớn đã được lên kế hoạch dự kiến sẽ xảy ra. (ví dụ: di chuyển trung tâm dữ liệu, nâng cấp sản phẩm, v.v.)		
	- Cung cấp các phương pháp tốt nhất và đề xuất về việc triển khai, di chuyển, nâng cấp và cấu hình hệ thống sản phẩm Red Hat.		
	- Cung cấp các thông tin chuyên sâu về các sản phẩm của Red Hat nhằm lập kế hoạch và đáp ứng các mục tiêu công nghệ dài hạn của Cục Thuế.		
	- Cung cấp các phiên hội thảo/giáo dục (hội thảo trên web) để cập nhật thông tin về các công nghệ hoặc quy trình cụ thể bao gồm quyền truy cập beta sớm nếu có.		
I.3	Tài liệu bàn giao		
	- Báo cáo định kỳ 3 tháng/lần dịch vụ hỗ trợ kỹ thuật cao cấp Red Hat Linux		
II	Dịch vụ hỗ trợ kỹ thuật cao cấp Microsoft	1	Dịch vụ



MỤC	YÊU CẦU KỸ THUẬT	SỐ LƯỢNG	ĐƠN VỊ
II.1	Phạm vi:		
	- Cung cấp dịch vụ hỗ trợ kỹ thuật cao cấp chính hãng Microsoft (Unified Support)		
	- Thời gian thực hiện: 730 ngày (tương đương 24 tháng)		
II.2	Nội dung cung cấp dịch vụ		
II.2.1	Người hỗ trợ riêng (Customer Success Account manager – gọi tắt là CSAM)		
	Cung cấp một chuyên gia chính hãng Microsoft làm việc trực tiếp với Cục Thuế (Ban Công nghệ, chuyển đổi số và tự động hóa) thường xuyên CSAM (Customer Success Account Manager). Chuyên gia này có các nhiệm vụ chính sau:		
	- Customer Organization Enablement: Hướng dẫn và cung cấp thông tin cho Cục Thuế về cách quản lý việc sử dụng các dịch vụ Unified Support và chuẩn bị cho Cục Thuế sẵn sàng sử dụng các dịch vụ số của Unified Support và dịch vụ xử lý sự cố.		
	- Microsoft Product, Service and Security Updates Guidance: Cung cấp, chia sẻ thông tin với Cục Thuế về các tính năng và các thay đổi quan trọng sắp tới của các sản phẩm và dịch vụ, các bản tin về bảo mật của các sản phẩm công nghệ của Microsoft để giảm thiểu nguy cơ sự cố hệ thống.		
	- Program Development & Management: Thiết kế, lập kế hoạch thực hiện dịch vụ, đề xuất và quản lý các dịch vụ của chương trình hỗ trợ để Cục Thuế đạt được các kế hoạch và công nghệ quan trọng, tận dụng các khả năng hỗ trợ có trong Unified Support, cũng như các dịch vụ bổ sung mà Cục Thuế có thể triển khai.		
	- Unified Support Onboarding: Hướng dẫn đào tạo Cục Thuế khi bắt đầu tham gia sử dụng các dịch vụ của		



MỤC	YÊU CẦU KỸ THUẬT	SỐ LƯỢNG	ĐƠN VỊ
	Unified Support, bao gồm giới thiệu tính năng và đưa ra khuyến nghị, giúp Cục Thuế có thể tự chủ động sử dụng các dịch vụ trên cổng hỗ trợ trực tuyến (Online support portal), với mục tiêu đảm bảo hỗ trợ Cục Thuế có thể sử dụng các dịch vụ Unified Support khi cần.		
	- Executive Relationship Management: Đầu mối liên hệ giữa Cục Thuế và Microsoft, hỗ trợ giải đáp trả lời các câu hỏi kỹ thuật, lên phương án xử lý, tìm kiếm giải pháp, nguồn nhân lực hỗ trợ Cục Thuế khi có sự cố hoặc theo yêu cầu. Đảm bảo các sự cố của Cục Thuế được giải quyết nhanh chóng, được chuyển đến đúng nguồn lực có khả năng hỗ trợ tốt nhất.		
II.2.2	Dịch vụ bảo vệ chủ động (Proactive Services: IT Health)		
II.2.2.1	Khảo sát, đánh giá rủi ro hệ thống và nâng cấp chất lượng hệ thống		
	- Cung cấp cho Cục Thuế các công cụ và dịch vụ sau:		
	+ Cung cấp công cụ thực hiện báo cáo trực tuyến đánh giá sức khỏe/bảo mật theo yêu cầu và hỗ trợ cài đặt công cụ khi Cục Thuế cần cho các sản phẩm của Microsoft bao gồm: Microsoft Exchange Server, Active Directory, Windows Server.		
	+ Thực hiện đánh giá và kiểm tra sức khỏe hệ thống Microsoft Exchange Server, hỗ trợ xử lý các vấn đề của hệ thống Exchange sau khi đánh giá: 02 lần		
	+ Đánh giá và kiểm tra sức khỏe hệ thống Active Directory, hỗ trợ xử lý các vấn đề của hệ thống Active directory sau khi đánh giá: 02 lần		
	- Các chương trình đánh giá và kiểm tra được thực hiện bởi các kỹ sư cao cấp của Microsoft (CSA-Engineering).		
II.2.2.2	Dịch vụ hỏi đáp, tư vấn kỹ thuật		



MỤC	YÊU CẦU KỸ THUẬT	SỐ LƯỢNG	ĐƠN VỊ
	- Cục Thuế được sử dụng dịch vụ hỏi đáp với các chuyên gia sản phẩm và công nghệ Microsoft.		
II.2.2.3	Dịch vụ Đào tạo trực tuyến cho cán bộ Thuế		
	- Cung cấp các chương trình đào tạo trực tuyến cho Cục Thuế lựa chọn khi có nhu cầu. Các khóa học tại danh mục của Microsoft theo hình thức học lý thuyết, thực hành Lab trực tuyến và chương trình học được thiết kế sẵn.		
II.2.3	Dịch vụ xử lý sự cố (Problem Resolution Support)		
	- Cung cấp dịch vụ Xử lý sự cố với nguồn lực là các chuyên gia chính hãng Microsoft để xử lý các sự cố kỹ thuật liên quan đến hệ thống ứng dụng Microsoft của Cục Thuế. Đảm bảo giải quyết sự cố cho đến khi hệ thống của Cục Thuế hoạt động trở lại. Các chuyên gia hỗ trợ thực hiện việc hỗ trợ qua điện thoại, trực tuyến hoặc tại địa điểm của Cục Thuế. Thời gian đáp ứng cho việc xử lý sự cố dựa trên mức ưu tiên do Cục Thuế đặt ra cho từng sự cố và dịch vụ xử lý sự cố này hoạt động trong suốt 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần		
	- Dịch vụ xử lý sự cố bao gồm:		
	+ Cung cấp dịch vụ xử lý sự cố 24x7 với các trung tâm hỗ trợ trên toàn cầu và hệ thống các chuyên gia chính hãng Microsoft.		
	+ Cục Thuế có thể yêu cầu việc xử lý sự cố dưới các hình thức: qua điện thoại, trực tuyến tại Cục Thuế.		
	+ Ghi nhận, theo dõi, xử lý, đánh giá kết quả xử lý sự cố theo quy trình chuyên nghiệp của Microsoft bao gồm việc áp dụng SLA (cam kết mức dịch vụ) hoặc Microsoft expected response (cam kết phản hồi của dịch vụ) và Cục Thuế lựa chọn và tự đặt mức ưu tiên cho từng sự cố.		



MỤC	YÊU CẦU KỸ THUẬT	SỐ LƯỢNG	ĐƠN VỊ
	+ Trả lời cho các sự cố quan trọng trong vòng 1 giờ hoặc ít hơn với việc sử dụng tối đa nguồn hỗ trợ làm việc liên tục 24x7		
	+ Áp dụng quy trình quản lý tình trạng nguy cấp (Critical Situation Management) cho tất cả các vấn đề mà Cục Thuế đặt cho mức ưu tiên cao nhất.		
	+ Triển khai các nguồn lực hỗ trợ, theo dõi và báo cáo tình trạng hỗ trợ cho Cục Thuế, đảm bảo sự cố được giải quyết một cách nhanh nhất.		
II.2.4	Dịch vụ thông tin (Information Services)		
	Cung cấp cho Cục Thuế các thông tin cập nhật, cảnh báo, tài liệu kỹ thuật về sản phẩm Microsoft sớm và đầy đủ nhất. Cung cấp cho Cục Thuế tài khoản và quyền truy cập vào các nguồn thông tin nội bộ của Microsoft để lấy các thông tin kỹ thuật. Dịch vụ bao gồm các nguồn thông tin sau:		
	- Microsoft Service Hubs – bao gồm các đường dẫn đến thông tin kỹ thuật về sản phẩm của Microsoft (Technical Microsoft Product Information)		
	- Microsoft Services Technical Rollup Mail – Bản tóm tắt kỹ thuật được chỉnh sửa theo kỳ hạn bởi các chuyên gia chính hãng Microsoft, và các thông tin, sự cố và lời khuyên mới nhất.		
	- Microsoft Security Slate Newsletter – Dịch vụ gửi cảnh báo sớm đến thư điện tử về những lỗi bảo mật nghiêm trọng có thể xảy ra và hướng dẫn phòng tránh.		
	- Security updates and Test Guidance thông báo trước về các bản cập nhật bảo mật mới được lên kế hoạch phát hành, các sản phẩm bị ảnh hưởng trong đợt phát hành và mức độ nghiêm trọng đi kèm.		
	- Microsoft Support Lifecycle Quarterly Newsletter: Bản tin vòng đời hỗ trợ mới nhất của sản phẩm Microsoft, nêu bật các thời hạn hỗ trợ sắp tới và ngày		

MỤC	YÊU CẦU KỸ THUẬT	SỐ LƯỢNG	ĐƠN VỊ
	ngừng sản xuất sản phẩm đối với các sản phẩm và gói dịch vụ chính.		
	- Các thông tin chủ động do Custom Success Account Manager cung cấp		
	- Thông tin chủ động: Cung cấp tài khoản truy cập Unified Support		
II.3	Yêu cầu nhân sự thực hiện		
	- Người hỗ trợ riêng (CSAM): 01 chuyên gia chính hãng Microsoft		
	- Dịch vụ khác: chuyên gia chính hãng Microsoft		
II.4	Tài liệu bàn giao		
	- Báo cáo triển khai hợp đồng (định kỳ 3 tháng một lần)		
III	Dịch vụ hỗ trợ kỹ thuật cao cấp IBM	1	Dịch vụ
III.1	Dịch vụ đánh giá hệ thống máy chủ AIX	1	Dịch vụ
III.1.1	Phạm vi		
	<p>- Cung cấp dịch vụ đánh giá chính hãng hệ thống máy chủ IBM AIX (hệ điều hành, PowerVM) của Cục Thuế, bao gồm 10 LPARs và 04 vios của các hệ thống:</p> <p>+ Hệ thống quản lý thuế tập trung (TMS): hệ thống TMS đang quản lý khoảng 61 triệu tài khoản người nộp thuế, với tổng dữ liệu đang quản lý là 53TB, có 10.000 đến 14.000 người sử dụng đồng thời.</p> <p>+ Ứng dụng dịch vụ thuế điện tử: Ứng dụng dịch vụ thuế điện tử đang quản lý 2 triệu người dùng, cao điểm tiếp nhận khoảng 2 triệu tờ khai trong một tháng. Ứng dụng cung cấp các dịch vụ như khai thuế điện tử, nộp thuế điện tử, hoàn thuế điện tử...cho người nộp thuế.</p> <p>+ Hệ thống cơ sở dữ liệu với 28 CSDL và 300 TB dung lượng.</p>		
	- Số lần đánh giá: 01 lần		

MỤC	YÊU CẦU KỸ THUẬT	SỐ LƯỢNG	ĐƠN VỊ
	- Thời gian triển khai dịch vụ: 180 ngày (tương đương 6 tháng)		
III.1.2	Nội dung công việc		
	<p>- Khảo sát hiện trạng hệ thống máy chủ AIX, bao gồm các nội dung:</p> <ul style="list-style-type: none"> + Hiệu năng CPU + Hiệu năng memory + Hiệu năng I/O + Hiệu năng network + Thông số hệ điều hành + Log hệ thống 		
	<p>- Thực hiện phân tích và đánh giá hiệu năng/ chính sách ATBM hệ thống máy chủ AIX, khuyến nghị tối ưu, tinh chỉnh hệ thống:</p> <ul style="list-style-type: none"> + Hiệu năng hệ thống máy chủ AIX + Hiệu năng hệ thống VIOs/PowerVM + Chính sách an toàn bảo mật của máy chủ AIX + Khuyến nghị tối ưu, tinh chỉnh hệ thống 		
	<p>- Thực hiện đánh giá cấu hình máy chủ AIX và khuyến nghị tối ưu, tinh chỉnh hệ thống:</p> <ul style="list-style-type: none"> + Cấu hình hệ thống máy chủ AIX + Cấu hình hệ thống VIOs/PowerVM + Khuyến nghị tối ưu, tinh chỉnh hệ thống 		
III.1.3	Yêu cầu nhân sự thực hiện		
	- Chuyên gia chính hãng IBM		
III.1.4	Tài liệu bàn giao		
	- Báo cáo đánh giá hệ thống máy chủ (có xác nhận của hãng IBM hoặc của chuyên gia hãng IBM)		



MỤC	YÊU CẦU KỸ THUẬT	SỐ LƯỢNG	ĐƠN VỊ
III.2	Dịch vụ đánh giá chính hãng IBM cho phần mềm nền tảng ứng dụng.	1	Dịch vụ
III.2.1	Phạm vi		
	<p>- Cung cấp dịch vụ chính hãng IBM về việc thực hiện đánh giá phần mềm nền tảng IBM Websphere Application server của các ứng dụng Dịch vụ thuế điện tử (Etax) (bao gồm các phân hệ: EtaxDN; iCanhan; NCCNN; TMDT; EtaxCBT; Job; Mobile); ứng dụng Quản lý trước bạ nhà đất (QLTB-NĐ); Ứng dụng Tích hợp, chia sẻ dữ liệu (Datahub) tại TTDL Cục Thuế, cụ thể:</p> <p>+ Hệ thống Dịch vụ thuế điện tử (Etax): Hệ thống cung cấp dịch vụ khai thuế, nộp thuế cho NNT các đơn vị TVAN, NHTM. Hệ thống bao gồm các phân hệ Doanh nghiệp, Cá nhân, Job, Mobile, nhà cung cấp nước ngoài, thương mại điện tử, cán bộ thuế.</p> <p>+ Hệ thống Quản lý trước bạ nhà đất (QLTB-NĐ): Hệ thống cung cấp dịch vụ nghĩa vụ về nghĩa vụ Thuế trước bạ ô tô, xe máy, thuế đất.</p> <p>- Hệ thống tích hợp, chia sẻ dữ liệu (Datahub): Hệ thống tập hợp và cung cấp thông tin truy vấn cho các ứng dụng trong và ngoài ngành.</p>		
	- Số lần đánh giá: 01 lần		
	- Thời gian thực hiện: 180 ngày (tương đương 6 tháng)		
III.2.2	Nội dung công việc		
	<p>- Khảo sát, thu thập dữ liệu về hiện trạng hệ thống:</p> <p>+ Mô hình, thông số cấu hình phần mềm nền tảng IBM Websphere Application Server trên máy chủ thuộc hệ thống Etax, QLTB-NĐ, Datahub.</p> <p>+ Khảo sát tài nguyên sử dụng (CPU; RAM; Storage, IO).</p>		

MỤC	YÊU CẦU KỸ THUẬT	SỐ LƯỢNG	ĐƠN VỊ
	+ Log hệ thống (Log thuộc hệ thống IBM Websphere Application Server)		
	- Phân tích, đánh giá kiến trúc, thông số cấu hình hệ thống ứng dụng.		
	- Phân tích và đánh giá hiệu năng.		
	- Khuyến nghị tinh chỉnh (tuning) tối ưu hóa hệ thống dựa trên kết quả phân tích, đánh giá.		
III.2.3	Yêu cầu nhân sự thực hiện		
	- Chuyên gia chính hãng IBM		
III.2.4	Tài liệu bàn giao		
	- Báo cáo đánh giá phần mềm nền tảng ứng dụng (có xác nhận của hãng IBM hoặc của chuyên gia hãng IBM)		



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

Căn cứ quy mô và tính chất của gói thầu, hai bên sẽ tiến hành lập kế hoạch triển khai thực hiện hợp đồng, nghiệm thu tiếp nhận nhân sự (nếu có) và nghiệm thu các sản phẩm/hạng mục của hợp đồng, cụ thể như sau:

1. Lập kế hoạch triển khai thực hiện hợp đồng

Trong vòng 07 ngày kể từ ngày hợp đồng có hiệu lực, hai bên thống nhất Kế hoạch triển khai thực hiện hợp đồng làm cơ sở triển khai nội dung công việc của hợp đồng.

2. Nghiệm thu tiếp nhận/thay thế nhân sự (nếu có)

Trong vòng 7 ngày kể từ ngày ký hợp đồng, Bên B gửi công văn cử nhân sự tham gia triển khai hợp đồng để hai bên tiến hành nghiệm thu, tiếp nhận nhân sự.

Trường hợp thay thế nhân sự, Bên B gửi công văn cử nhân sự thay thế trước 03 ngày kể từ ngày nhân sự thay thế bắt đầu tham gia triển khai thực hiện hợp đồng. Nguyên tắc tiếp nhận/thay thế nhân sự: Bên A chỉ tiếp nhận nhân sự có năng lực, kinh nghiệm bằng hoặc cao hơn năng lực, kinh nghiệm của nhân sự của hợp đồng.

Sau khi hoàn thành nghiệm thu, tiếp nhận nhân sự triển khai thực hiện hợp đồng, hai bên lập ***Biên bản nghiệm thu tiếp nhận nhân sự***.

Sau khi hoàn thành nghiệm thu, tiếp nhận nhân sự thay thế (nếu có), hai bên lập ***Biên bản nghiệm thu tiếp nhận nhân sự thay thế (theo lần)***.

3. Kiểm tra, nghiệm thu và bàn giao các sản phẩm/hạng mục của hợp đồng

Căn cứ vào Biểu tiến độ cung cấp và kế hoạch triển khai thực hiện hợp đồng, hai bên nghiệm thu/phê duyệt các sản phẩm/hạng mục của hợp đồng. Chi tiết trình tự kiểm tra, nghiệm thu và bàn giao các sản phẩm/hạng mục của hợp đồng sẽ được hai bên thống nhất khi hoàn thiện hợp đồng.

BẢNG ĐỀ XUẤT KỸ THUẬT CỦA NHÀ THẦU

Mục	Nội dung yêu cầu của E-HSMT	Nội dung đề xuất kỹ thuật của nhà thầu	Tham chiếu đến tài liệu chứng minh (nếu có)	Ghi chú

Ghi chú:

Trường hợp nhà thầu cần giải thích hoặc miêu tả rõ Nội dung kỹ thuật chào thầu thì nhà thầu ghi vào cột Ghi chú.