

Chương V. YÊU CẦU VỀ KỸ THUẬT

I. Giới thiệu chung về dự toán mua sắm, gói thầu

- Tên dự toán mua sắm: Bảo trì hệ thống máy tính để bàn, máy in năm 2025 cho Chi cục Hải quan Khu vực II.
- Chủ đầu tư: Chi cục Hải quan Khu vực II.
- Tên gói thầu: Bảo trì hệ thống máy tính để bàn, máy in năm 2025 cho Chi cục Hải quan Khu vực II.
- Nguồn vốn: Ngân sách nhà nước
- Hình thức lựa chọn nhà thầu: Đấu thầu rộng rãi.
- Phương thức lựa chọn nhà thầu: Một giai đoạn, một túi hồ sơ.
- Thời gian bắt đầu tổ chức lựa chọn nhà thầu: Quý IV năm 2025
- Loại hợp đồng: Trọn gói.
- Thời gian thực hiện hợp đồng: 12 tháng.

II. Yêu cầu chung

Công tác bảo trì bảo dưỡng sau khi thực hiện cần đạt được:

- Nhằm duy trì ổn định hoạt động máy tính trạm, máy in góp phần đảm bảo an ninh, an toàn công tác nghiệp vụ Hải quan, công tác thông quan hàng hóa và vận hành triển khai hệ thống thông quan tự động VNACCS/VCIS.
- Ngăn ngừa các tình huống khẩn cấp trong quá trình vận hành hoặc giảm được kinh phí bảo dưỡng cho thiết bị sau khi dừng hoạt động. Bảo trì định kỳ được lên kế hoạch phù hợp với lời khuyên của nhà sản xuất và qui định kiểm tra định kỳ, bảo trì ngăn ngừa được áp dụng trước khi có sự cố xảy ra.
- Tăng tuổi thọ, chi phí sửa chữa giảm, tiêu hao năng lượng giảm.
- Đảm bảo hiệu năng, tuổi thọ của máy tính, máy in.
- Đảm bảo hệ thống vận hành ổn định hiệu quả, liên tục trong thời gian dài.
- Tiết kiệm chi phí cho đầu tư mới, thay thế, sửa chữa, trong khi thiết bị vẫn có thể sử dụng thêm.
- Khắc phục sự cố lỗi thiết bị được nhanh chóng, kịp thời...
- Đảm bảo hệ thống hoạt động bình thường và ổn định trong điều kiện xảy ra sự cố với các đơn vị thuộc Chi cục Hải Quan Khu vực II.

1. Nội dung và quy mô thực hiện

Trên cơ sở khảo sát hiện trạng hệ thống máy tính trạm, máy in tại Chi cục Hải Quan Khu vực II, dịch vụ cung cấp mới cần có khả năng đảm bảo cho hệ thống CNTT trong toàn Chi cục hoạt động ổn định, hạn chế rủi ro tốt nhất.

Đơn vị trúng thầu sẽ phối hợp với Phòng CNTT tiến hành lập kế hoạch bảo trì chia thành 3 đợt (đợt 1, đợt 2, đợt 3), mỗi đợt bảo trì kéo dài không quá 40 ngày và có đầy đủ nội dung như sau:

- + Thống kê toàn bộ máy móc cần bảo trì.
- + Đề xuất thời gian, địa điểm thực hiện.
- + Đề xuất thời gian dự tính thực hiện tại từng địa điểm.

+ Danh sách nhân sự công ty tham gia bảo trì và thông tin của đơn vị giám sát trong suốt quá trình bảo trì.

+ Lập biểu mẫu báo cáo và nghiệm thu sau khi thực hiện xong tại mỗi địa điểm.

- Số lượng các máy tính, máy in cần được bảo trì, cụ thể như sau:

STT	Tên hàng hóa và đặc tính kỹ thuật	Đơn vị tính	Số lượng	Số lần
I	Văn phòng			
1	Máy PC	Bộ	68	3
2	Máy in	Máy	9	3
II	Phòng Tổ chức cán bộ			
1	Máy PC	Bộ	33	3
2	Máy in	Máy	15	3
III	Phòng Nghiệp vụ Hải quan			
1	Máy PC	Bộ	72	3
2	Máy in	Máy	14	3
IV	Phòng Quản lý rủi ro			
1	Máy PC	Bộ	12	3
2	Máy in	Máy	4	3
V	Phòng Công nghệ thông tin			
1	Máy PC	Bộ	68	3
2	Máy in	Máy	5	3
VI	Đội Phúc tập & Kiểm tra sau thông quan			
1	Máy PC	Bộ	85	3
2	Máy in	Máy	18	3
VII	Đội Kiểm Soát Hải quan			
1	Máy PC	Bộ	68	3
2	Máy in	Máy	21	3
VIII	HQ Cửa Khẩu CSG Khu vực 1			
1	Máy PC	Bộ	142	3
2	Máy in	Máy	22	3
IX	HQ Cửa Khẩu CSG Khu vực 2			

STT	Tên hàng hóa và đặc tính kỹ thuật	Đơn vị tính	Số lượng	Số lần
1	Máy PC	Bộ	31	3
2	Máy in	Máy	13	3
X	HQ Cửa Khẩu CSG Khu vực 3			
1	Máy PC	Bộ	66	3
2	Máy in	Máy	36	3
XI	HQ Cửa Khẩu CSG Khu vực 4			
1	Máy PC	Bộ	84	3
2	Máy in	Máy	26	3
XII	HQ Cửa Khẩu SBQT Tân Sơn Nhất			
1	Máy PC	Bộ	137	3
2	Máy in	Máy	12	3
XIII	HQ Chuyển phát nhanh			
1	Máy PC	Bộ	75	3
2	Máy in	Máy	31	3
XIV	HQ Khu chế xuất Linh Trung			
1	Máy PC	Bộ	25	3
2	Máy in	Máy	13	3
XV	HQ Khu Công nghệ cao			
1	Máy PC	Bộ	121	3
2	Máy in	Máy	44	3
XVI	HQ Khu chế xuất Tân Thuận			
1	Máy PC	Bộ	97	3
2	Máy in	Máy	25	3

2. Yêu cầu chi tiết về kỹ thuật

- Nhà thầu có cam kết và thực hiện đúng theo quy trình bảo trì như sau:

2.1. Thực hiện bảo trì máy tính (PC, màn hình LCD, bàn phím, chuột)

Bước 1: Ghi nhận tình trạng ban đầu

- Ghi nhận tình trạng ban đầu: loại máy, nhãn hiệu, mã tài sản, serial.
- Tình trạng dây dẫn: hệ thống mạng, hệ thống điện.
- Dán nhãn định danh cho thiết bị (nếu chưa có).

Bước 2: Vệ sinh bên trong thùng máy tính

- Kiểm tra sơ bộ các cổng kết nối, nếu thấy có dấu hiệu hư hỏng, cháy nổ hoặc chập điện thì thông báo ngay cho người sử dụng hoặc công chức Tin học của đơn vị, để tránh những phát sinh sau này.

- Ngắt tất cả các dây cắm nguồn điện, sau đó mở thùng máy rồi lần lượt tháo các thiết bị RAM, FAN, HDD, Mainboard... ra khỏi thùng máy.

- Đặt các thiết bị trên lên bề mặt khô ráo, tránh những vị trí dễ rơi rớt hoặc ẩm ướt.

- Dùng cọ kết hợp với máy hút/thổi bụi chuyên dụng, vệ sinh toàn bộ bên trong thùng máy.

- Dùng dung dịch chuyên dụng rửa sạch các khe cắm linh kiện trên mainboard và các chân tiếp xúc của linh kiện (chân RAM, chân cáp ổ cứng...)

- Thay pin CMOS cho máy tính (nếu máy tính hết pin CMOS làm hiển thị không đúng thời gian trên máy tính): tháo pin CMOS cũ ra tại khe chứa pin CMOS nằm trên Mainboard bên trong thùng máy tính và gắn pin CMOS mới vào khe chứa pin.

- Gắn toàn bộ linh kiện trở lại thùng máy, thu gọn các dây điện, dây cáp để tăng không gian trong thùng máy, nâng cao khả năng tản nhiệt.

Bước 3: Vệ sinh bên ngoài thùng máy

- Dùng máy hút/thổi bụi chuyên dụng để làm sạch bụi bẩn bên ngoài thùng máy.

- Dùng cọ để vệ sinh các khe tiếp xúc chuột, cổng cắm usb, cổng cắm màn hình...

- Dùng nước rửa chuyên dụng và khăn lau sạch toàn bộ vỏ Case.

- Sử dụng khăn khô, sạch lau lại.

Bước 4: Vệ sinh bàn phím, chuột và các thiết bị ngoại vi

- Dùng cọ cứng quét sạch các bụi bám dưới phím và các kẽ.

- Lật úp bàn phím xuống dưới gỗ nhẹ, để các bụi bẩn, giấy, ghim... rơi ra ngoài.

- Đối với chuột dạng con lăn (bi) tháo rời con lăn ra ngoài, vệ sinh các rulo, con lăn, bảo đảm chuột không bị kẹt khi di chuyển.

- Sử dụng nước rửa chuyên dụng và khăn lau sạch các phím và toàn bộ keyboard, mouse, ...

- Sử dụng khăn khô, sạch lau lại.

Bước 5: Vệ sinh màn hình

- Sử dụng nước rửa chuyên dụng và khăn lau sạch bụi bám vào vỏ màn hình.

- Dùng nước rửa chuyên dụng cho màn hình để lau bề mặt màn hình CRT, LCD sáng.

- Sử dụng khăn khô, sạch lau lại.

Bước 6: Kiểm tra lần cuối

- Lắp tất cả các thiết bị lại như vị trí cũ, vệ sinh sạch nơi bảo trì.

- Kiểm tra, sắp xếp gọn dây nguồn, mạng, monitor, keyboard, mouse.

- Khởi động PC: kiểm tra tốc độ quạt, chắc chắn hệ thống mát, không quá nóng, các cánh quạt không bị kẹt...

- Đăng nhập vào hệ điều hành, kiểm tra hoạt động bàn phím, chuột và các thiết bị ngoại vi.

- Dán nhãn đánh dấu thiết bị đã được bảo trì (nhật kí bảo trì): dấu hiệu này phải cho biết được thời điểm bảo trì sau cùng.

Bước 7: Tinh chỉnh dọn dẹp máy tính, xóa file rác cho PC

- Xóa các file tạm thời, các shortcut dư thừa và các file không còn sử dụng nữa trên máy tính.

- Dọn sạch các file trong Rycycle Bin, gỡ bỏ cài đặt các chương trình không cần thiết mà người dùng (User) không còn sử dụng nữa.

- Chạy chương trình Chống phân mảnh Ổ cứng để nén dữ liệu máy tính giúp máy tính truy cập dữ liệu nhanh hơn.

2.2. Thực hiện bảo trì máy in

Bước 1: Ghi nhận tình trạng ban đầu

- Kiểm tra thông tin máy.
- Kiểm tra chất lượng bản chụp.
- Kiểm tra tất cả các chức năng máy.
- Kiểm tra các vật tư và đối chiếu với tuổi thọ vật tư.
- Thống kê và báo cáo các vật tư hỏng hóc cần thay thế.
- Dự báo các vật tư quá tuổi thọ có thể phải thay thế.

Bước 2: Vệ sinh bên trong máy in

- Làm sạch hệ thống cao áp bằng giẻ khô.
- Làm sạch khoang trống, hệ thống trục kéo giấy (khi cần thiết).
- Kiểm tra gạt trục từ, bạc hai đầu trục từ (khi cần thiết).
- Bảo trì hệ thống kéo giấy khay tay.
- Làm sạch hệ thống kéo giấy khay1,2.
- Làm sạch hệ thống kéo giấy khay duplex (đảo mặt nếu có).
- Bảo trì khối sấy. Làm sạch lẫy tách giấy trục sấy,ép.
- Kiểm tra hệ thống bánh răng.
- Tra dầu (cilicol) khi cần thiết.
- Kiểm tra và làm sạch băng tải và hệ thống kéo giấy đầu ra.
- Bảo dưỡng bộ chia bản chụp (nếu có).
- Làm sạch các bin.
- Kiểm tra bộ bấm ghim.

Bước 3: Vệ sinh bên ngoài máy in

- Dùng máy hút/thổi bụi chuyên dụng để làm sạch bụi bẩn bên ngoài máy in.

- Làm sạch vỏ máy bằng chất làm sạch nhựa.

Bước 4: Kiểm tra lần cuối

- Kiểm tra tổng thể máy.

- Kiểm tra chất lượng bản in sau khi bảo trì (so sánh với trước khi bảo trì).

- Ghi vào lí lịch máy các thông tin chi tiết.

- Xác nhận thông tin vào phiếu bảo trì hoặc phiếu dịch vụ.

2.3. Giải pháp và phương pháp xử lý khi phát sinh sự cố

Nhà thầu có thể đề xuất giải pháp và phương pháp xử lý, nhưng cần đảm bảo các yêu cầu tối thiểu sau:

a. Khi phát sinh lỗi sự cố Phần mềm của Máy tính

+ Yêu cầu nhân viên Công ty bảo trì phải biết cài đặt và khắc phục các lỗi liên quan đến các dụng Văn phòng (Word, Excel, PowerPoint, Winrar, Unikey, Foxit Reader, trình duyệt web Google Chrome – Firefox – Internet Explorer, phần mềm điều hành văn bản Edocs Customs, HCAS mới nhất,...).

+ Yêu cầu nhân viên Công ty bảo trì có khả năng cài đặt các phần mềm nghiệp vụ Hải quan (Hệ thống thông quan tự động VNACCS/VCIS, hệ thống thông quan điện tử V5, hệ thống quản lý giá tính thuế GTT02,...)

b. Khi phát sinh lỗi sự cố Phần cứng

+ Nếu linh kiện/thiết bị hết bảo hành:

➔ Thay mới ➔ Chủ đầu tư quyết định;

➔ Sửa chữa ➔ Nhà thầu cho Chủ đầu tư mượn linh kiện/thiết bị tương đương trong thời gian chờ sửa chữa.

+ Nếu linh kiện/thiết bị còn bảo hành:

➔ Nhà thầu hỗ trợ làm việc với Hãng cho Chủ đầu tư về việc bảo hành linh kiện/thiết bị;

➔ Nhà thầu cho Chủ đầu tư mượn linh kiện/thiết bị tương đương trong thời gian chờ bảo hành.

c. Khi phát sinh lỗi sự cố Hệ thống của Máy tính: Nhân viên Công ty bảo trì phải biết Cài đặt lại Hệ điều hành; Cập nhật vá lỗi Windows mới nhất; Quét Virus và Cài đặt phần mềm diệt Virus; Đặt tên máy tính trạm theo quy định của Phòng CNTT; Tối ưu hóa hệ thống máy tính,...

d. Khi phát sinh lỗi sự cố liên quan đến Hệ thống Mạng, Node Mạng:

Nhà thầu (Đơn vị trúng thầu gói bảo trì) can thiệp xử lý khi có yêu cầu của Chủ đầu tư hoặc Nhà thầu sẽ báo cáo cho Chủ đầu tư biết tình trạng sự cố liên quan đến node mạng.

3. Yêu cầu về năng lực và kỹ thuật

- Cam kết bố trí đủ nhân sự có năng lực và kinh nghiệm để thực hiện gói thầu. Các nhân sự được bố trí phải có lý lịch rõ ràng, không tiền án tiền sự. Có trình độ cao đẳng các ngành kỹ thuật có liên quan trở lên.

- Phải cam kết có thiết bị (linh kiện) dự phòng để thay thế nóng trong khi chờ khắc phục sự cố xảy ra lúc bảo trì.

- Có quy trình, hướng dẫn, bảng kê nội dung công việc bảo trì – bảo dưỡng thiết bị tin học được Phòng Công nghệ thông tin duyệt phù hợp với thực tế hệ thống CNTT của Chi cục Hải Quan Khu vực II.

- Chấp nhận làm thêm ngoài giờ theo yêu cầu (Sau 17h ngày làm việc thứ 2 đến thứ 6; thứ 7 và Chủ Nhật).

- Định kỳ 03 – 04 tháng làm bảo trì tất cả các thiết bị CNTT (máy tính, máy in) 01 lần.

- Có đơn giá bảo trì cụ thể cho từng loại thiết bị CNTT.

- Mỗi đợt thực hiện bảo trì không được quá 40 ngày (tính cả ngày nghỉ tức những ngày không đi bảo trì trong đợt bảo trì) và số ngày đi bảo trì thực tế trong mỗi đợt không được quá 32 ngày.

- Kế hoạch bảo trì phải được gửi cho Phòng Công nghệ thông tin trước 02 tuần để xem xét và thông báo cho các đơn vị thuộc Chi cục Hải Quan Khu vực II.

- Có nhân viên kỹ thuật hỗ trợ 01 ngày làm việc tại các đơn vị ngay sau khi bảo trì xong để giải quyết kịp thời các sự cố phát sinh trong quá trình bảo trì.

4. yêu cầu về báo cáo, nghiệm thu

- Đơn vị trúng thầu liên tục theo dõi, hỗ trợ khắc phục sự cố 24/7 trong suốt thời gian bảo trì (cung cấp nhân sự hỗ trợ luân phiên tại chỗ tại 3 vị trí trọng điểm khi có yêu cầu hỗ trợ: Hải quan cửa khẩu SBQT Tân Sơn Nhất, Trụ sở Chi cục Hải quan Khu vực II Số 02 Hàm Nghi và Hải quan cửa khẩu cảng Sài Gòn KV1 – Cảng Cát Lái).

- Đơn vị trúng thầu tiến hành báo cáo chi tiết và đánh giá tuổi thọ làm việc của thiết bị sau khi hoàn thành mỗi đơn vị.

- Đơn vị trúng thầu có trách nhiệm báo cáo Phòng CNTT hướng khắc phục các lỗi phát sinh, cảnh báo các lỗi tiềm ẩn và đề xuất phương án khắc phục (thay thế, sửa chữa, nâng cấp phần cứng,...).

- Mẫu báo cáo và nghiệm thu sau khi thực hiện xong tại mỗi địa điểm sẽ được phía chủ đầu tư cung cấp để nhà thầu thực hiện.

- Đơn vị trúng thầu và đơn vị thụ hưởng tiến hành nghiệm thu công tác bảo trì máy tính, máy in theo quy định hợp đồng.