

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:

- Bên mời thầu Ngân hàng Liên doanh Việt - Nga mời nhà thầu tham gia chào hàng cạnh tranh gói thầu *Dịch vụ hỗ trợ kỹ thuật hệ thống CoreBanking FLEXCUBE cho năm 2025.*

- Tên gói thầu: *Dịch vụ hỗ trợ kỹ thuật hệ thống CoreBanking FLEXCUBE cho năm 2025.*

- Nguồn vốn: Nguồn kinh phí hoạt động của Ngân hàng Liên Doanh Việt – Nga.

- Loại hợp đồng: Trọn gói.

- Thời gian thực hiện hợp đồng: 12 tháng kể từ ngày Hợp đồng có hiệu lực.

2. Mục tiêu công việc:

Những công việc chính bao gồm: Hỗ trợ vận hành, xử lý lỗi phát sinh phần mềm CoreBanking FLEXCUBE của VRB.

3. Yêu cầu kỹ thuật của gói thầu:

3.1. Phạm vi hỗ trợ

STT	Các phân hệ đang vận hành tại VRB phần mềm CoreBanking version 10.2
1	Core (GL, CIF, ICCF, Clearing, MIS, Limit Management, Reports Universe, CASA)
2	Bill & Collections
3	Letter of Credit & Guarantees
4	Retail Deposits
5	Loans/ Lending
6	Corporate Deposits
7	Foreign Exchange
8	Money Market
9	Securities
10	Cross Border Funds Transfer

2
13
10/10
1/1

11	Nostro Reconciliation
12	Electronic Messaging System
13	Standing Instructions
14	Signature Verification
15	FLEXCUBE Branch
16	ATM Network Interface
17	Oracle gateway

3.2. Chi tiết yêu cầu dịch vụ hỗ trợ

STT	Phạm vi công việc	Yêu cầu chi tiết
1	Nội dung hỗ trợ	<ul style="list-style-type: none"> - Nhà thầu chịu trách nhiệm đưa ra bản vá lỗi/chỉnh sửa đối với tất cả các lỗi phát sinh từ các chương trình phần mềm tại mục 3.1 nêu (“Phạm vi hỗ trợ”), mà các lỗi này ngăn chặn việc sử dụng bình thường của ứng dụng. - Nhà thầu có trách nhiệm thông báo và cung cấp bản cập nhật, cải tiến liên quan cho VRB về những lỗi được phát hiện khi chương trình tương tự được triển khai tại một đơn vị khác. - Trong trường hợp VRB thay đổi hạ tầng (Máy chủ, hệ điều hành, Cơ sở dữ liệu) của Ứng dụng Flexcube, Nhà thầu hỗ trợ VRB xử lý các lỗi phát sinh liên quan tới ứng dụng. - Hỗ trợ VRB trong các giao dịch trong ngày, vận hành cuối ngày và các lỗi hồng bảo mật khi phát sinh. - Dịch vụ đào tạo kỹ thuật (Technical Training) bao gồm: phân tích debug để xử lý lỗi khi Batch Run, tài liệu hướng dẫn xử lý lỗi khi vận hành hệ thống. - Xử lý các yêu cầu tồn tại trên Corebanking của ngân hàng (theo mục 3.3: Các yêu cầu tồn tại cần xử lý trên hệ thống Corebanking.)

2	Xử lý sự cố phát sinh	<ul style="list-style-type: none"> - Đơn vị cung cấp dịch vụ có trách nhiệm thực hiện sửa lỗi phát sinh. - Hướng dẫn cho cán bộ VRB xử lý lỗi hoặc trực tiếp xử lý lỗi phát sinh theo yêu cầu của VRB.
3	Hình thức tiếp nhận và hỗ trợ yêu cầu.	<ul style="list-style-type: none"> - Tiếp nhận yêu cầu qua đường dây nóng, email hoặc website hỗ trợ kỹ thuật của đơn vị cung cấp dịch vụ (24x7). - Hỗ trợ xử lý trực tiếp tại VRB hoặc từ xa theo yêu cầu của VRB. - Trong vòng 30 phút kể từ khi nhận được yêu cầu của VRB đối với mức độ 1, 2 giờ đối với mức độ 2, 1 ngày đối với mức độ 3 và 7 ngày đối với mức độ 4 đơn vị cung cấp dịch vụ phải có phương án xử lý. (Chi tiết phân loại mức độ theo mục: 3.4: Các mức độ hỗ trợ kỹ thuật)

3.3. Các yêu cầu tồn tại cần xử lý trên hệ thống Corebanking FLEXCUBE

STT	Nội dung
1	Cải tiến tốc độ chạy Batch Run của hệ thống
2	Cải tiến cho phép bật/tắt check GL balance khi chạy EOD

3.4. Các mức độ hỗ trợ kỹ thuật

- Mức độ 1 – Mức độ nghiêm trọng: Lỗi xảy ra làm cho không thể tiếp tục sử dụng hệ thống để phục vụ cho công việc kinh doanh (ví dụ như một sự cố sẽ làm hệ thống không thể vận hành trong lúc nhập dữ liệu hoặc ở cuối của ngày trong môi trường Production)
- Mức độ 2 – Mức độ quan trọng: Lỗi xảy ra tiếp tục gây ra việc sử dụng hệ thống rất bất tiện và giảm đáng kể giá trị của nó cho VRB, tức là gây ra một hoặc nhiều chức năng của phần mềm bị lỗi và không có lựa chọn thay thế thực hiện ít nhất một chức năng của hệ thống hoặc các lựa chọn thay thế không thể giúp VRB tiếp tục một số hoạt động kinh doanh trong thời gian hơn 24 giờ
- Mức độ 3 – Mức độ trung bình: khi mà một chức năng của hệ thống có khiếm khuyết, nhưng lựa chọn thay thế vẫn cho phép VRB sử dụng không quá mười (10) ngày làm việc cho hoạt động kinh doanh.
- Mức độ 4 – Mức độ thấp: các lỗi, vấn đề phát sinh như in báo cáo, bất kỳ vấn đề khác không quan trọng hay một vấn đề không được phân loại ở các cấp độ trên.

