

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:

- Chủ đầu tư: Trung tâm Giám sát, điều hành thông minh thành phố Cần Thơ
- Tên dự toán: Thuê dịch vụ Tổng đài 1022; Bảo trì Hệ thống Giám sát, điều hành; Nâng cấp Hệ thống thông tin phản ánh hiện trường; Duy trì tổng đài nhắn tin SMS tự động
- Tên gói thầu: Gói thầu số 04: Duy trì tổng đài nhắn tin SMS tự động
- Giá trị gói thầu được duyệt: 793.915.000 đồng
- Nguồn vốn: Nguồn kinh phí chi sự nghiệp khoa học, công nghệ, đổi mới sáng tạo và chuyển đổi số
- Hình thức lựa chọn nhà thầu: Chào hàng cạnh tranh, qua mạng
- Phương thức lựa chọn nhà thầu: 01 giai đoạn, 01 túi hồ sơ.
- Thời gian bắt đầu tổ chức lựa chọn nhà thầu: Quý I/2026
- Loại hợp đồng: Trọn gói
- Thời gian thực hiện gói thầu: 12 tháng

2. Mục tiêu công việc:

Duy trì tổng đài nhắn tin SMS tự động.

- Sản lượng tin nhắn
 - + Vina: 1.500.000 lần
 - + Mobifone: 1.500.000 lần
 - + Viettel: 800.000 lần
 - + Mạng khác: 5.000 lần
- Phí duy trì brandname: 01 năm cho các nhà mạng

3. Yêu cầu kỹ thuật của gói thầu:

STT	Nội dung yêu cầu
1. Yêu cầu chung	
1.1	Cung cấp dịch vụ tin nhắn thương hiệu giữa Trung tâm Giám sát, điều hành thành phố Cần thơ với cá nhân, tổ chức, doanh nghiệp từ Hệ thống tiếp nhận Phản ánh, kiến nghị của Trung tâm Giám sát, Điều hành thông minh thành phố Cần Thơ, Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục

STT	Nội dung yêu cầu
	hành chính, ứng dụng Can Tho Smart và các hệ thống dùng chung khác của thành phố, sử dụng tin nhắn của các nhà mạng viễn thông Vinaphone, Viettel, Mobifone, Vietnamobile, ... với số lượng 3.805.000 tin nhắn về việc: - Thông báo tiếp nhận phản ánh, kiến nghị - Thông báo trạng thái xử lý phản ánh, kiến nghị - Thông báo kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị - Thông báo tiếp nhận, từ chối, yêu cầu bổ sung, trả kết quả hồ sơ thủ tục hành chính - Thông báo nội dung liên quan đến ứng dụng Can Tho smart - Thông báo liên quan đến Hệ thống Giám sát, điều hành thông minh. - Các thông tin, thông báo khác liên quan
1.2	Dịch vụ có kết nối trực tiếp đến tối thiểu các nhà mạng viễn thông ở Việt Nam (Vinaphone, Viettel, Mobifone, Vietnamobile), trong đó: - Hình thức kết nối: Short Message Peer-to-Peer (SMPP) hoặc Webservice
1.3	Phạm vi cung cấp: Cung cấp dịch vụ tin nhắn thương hiệu 24/7: Sử dụng dịch vụ tin nhắn của các nhà mạng viễn thông ở Việt Nam
1.4	Thời gian cung cấp dịch vụ: 365 ngày kể từ ngày hợp đồng có hiệu lực
2. Yêu cầu chức năng	
2.1	Tiếp nhận phản ánh, kiến nghị và gửi tin nhắn SMS tới cá nhân, tổ chức, doanh nghiệp. Đối với bản tin dài (bản tin chứa 160 ký tự trở lên đối với tiếng việt không dấu và 70 ký tự trở lên đối với tiếng việt có dấu), hệ thống cần phải hỗ trợ gửi tin nhắn mà không bị phân mảnh trên điện thoại của người nhận
2.2	Hỗ trợ gửi tin nhắn SMS từ Hệ thống Phản ánh, kiến nghị theo dạng bản tin mẫu được định nghĩa trước, có thể chỉnh sửa nội dung trên hệ thống theo yêu cầu của Chủ Đầu tư
2.3	Có chức năng cảnh báo và chặn tin nhắn quảng cáo, lặp tin, tin sai định dạng ... trả phản hồi qua API và qua email cảnh báo

STT	Nội dung yêu cầu
	Chặn trùng lặp tin nhắn theo nội dung hoặc theo message ID đến 01 số điện thoại trong khoảng thời gian được cấu hình. Ngoài ra, hệ thống hỗ trợ kiểm tra trùng tin nhắn theo cơ chế khác
2.4	Dịch vụ ghi nhận trả kết quả phản hồi ngay khi tin nhắn được gửi sang nhà mạng để phục vụ các báo cáo đối soát
2.5	Hệ thống quản trị dịch vụ cho phép thống kê và truy vấn lịch sử gửi tin nhắn theo nhiều tiêu chí: Theo từng nhà mạng, theo thời gian, theo các trạng thái của tin nhắn (chờ gửi, thành công, không thành công), theo đơn vị xử lý phản ánh kiến nghị
2.6	Cung cấp báo cáo chi tiết về tình trạng gửi tin nhắn đến của các nhà mạng theo yêu cầu của Chủ đầu tư
3. Yêu cầu phi chức năng đối với hệ thống dịch vụ tin nhắn SMS	
3.1	Yêu cầu về năng lực và hiệu năng của hệ thống: - Hệ thống gửi tin nhắn SMS phải đáp ứng các yêu cầu sau: + Trong 01 giây gửi được tối thiểu 50 tin nhắn đến hệ thống của mỗi nhà mạng tương ứng 1 phút gửi tối thiểu 3000 tin nhắn + Đảm bảo thời gian gửi tin nhắn tới máy điện thoại của người nhận không quá 15 phút kể từ khi bản tin được gửi từ hệ thống Phản ánh, kiến nghị
3.2	Yêu cầu về định dạng bản tin: - Tiêu đề: IOC_CANTHO - Đối với bản tin bằng ngôn ngữ Tiếng Việt không dấu, độ dài tin nhắn tương ứng với độ dài bản tin cụ thể như sau: + Tin nhắn thứ nhất tương ứng với bản tin thứ nhất có độ dài ≤ 160 ký tự + Tin nhắn thứ 2 tương ứng với bản tin thứ 2 có độ dài được tính từ ký tự 161 đến ký tự 306 + Tin nhắn thứ 3 tương ứng với bản tin thứ 3 có độ dài được tính từ ký tự 307 đến ký tự 459 + Tin nhắn thứ 4 tương ứng với bản tin thứ 4 có độ dài được tính từ ký tự 460 đến ký tự 612

STT	Nội dung yêu cầu
	+ Tin nhắn thứ 5 tương ứng với bản tin thứ 5 có độ dài được tính từ ký tự 613 đến ký tự 765 - Đối với bản tin bằng ngôn ngữ tiếng Việt có dấu (Unicode), độ dài tin nhắn tương ứng với độ dài bản tin cụ thể như sau: + Tin nhắn thứ nhất tương ứng với bản tin thứ nhất có độ dài ≤ 70 ký tự + Tin nhắn thứ 2 tương ứng với bản tin thứ 2 có độ dài được tính từ ký tự 71 đến ký tự 134 + Tin nhắn thứ 3 tương ứng với bản tin thứ 3 có độ dài được tính từ ký tự 135 đến ký tự 201 + Tin nhắn thứ 4 tương ứng với bản tin thứ 4 có độ dài được tính từ ký tự 202 đến ký tự 268 + Tin nhắn thứ 5 tương ứng với bản tin thứ 5 có độ dài được tính từ ký tự 269 đến ký tự 335 - Định dạng văn bản: Tiếng Việt không dấu, Tiếng Việt có dấu (Unicode) hoặc tiếng Anh
3.3	Yêu cầu về mức độ sẵn sàng đối với dịch vụ tin nhắn SMS: - Hệ thống dịch vụ tin nhắn hiện tại (tại thời điểm đóng thầu) phải có kết nối tối thiểu với hệ thống của các nhà mạng viễn thông (Vinaphone, Viettel, Mobifone, Vietnamobile) - Hoạt động ổn định hàng ngày ở mức 99,9% và liên tục 24/7 trong 365 ngày - Đảm bảo không xảy ra quá tải trong các thời điểm cao điểm - Có cơ chế dự phòng đảm bảo không bị gián đoạn bởi sự cố
3.4	Yêu cầu về tính bí mật, tính toàn vẹn - Hệ thống phải có cơ chế, giải pháp kỹ thuật đảm bảo tính bí mật, tính toàn vẹn của dữ liệu số điện thoại di động của người nhận và tin nhắn từ hệ thống dịch vụ giữa Trung tâm Giám sát, điều hành thông tin và cá nhân, tổ chức, doanh nghiệp - Có hệ thống kiểm soát truy cập vào dữ liệu lịch sử để ngăn chặn truy cập trái phép
3.5	Yêu cầu về sao lưu, phục hồi dữ liệu

STT	Nội dung yêu cầu
	- Thực hiện sao lưu dữ liệu hàng ngày, hàng tháng, theo định kỳ để hạn chế những mất mát khi có sự cố xảy ra - Thời hạn lưu trữ dữ liệu: đến khi kết thúc hợp đồng sử dụng dịch vụ và 02 bên ký biên bản thanh lý hợp đồng
3.6	Yêu cầu về An toàn thông tin Hệ thống đảm bảo đáp ứng tiêu chí an toàn bảo mật theo hệ thống thông tin cấp độ 2 quy định tại Nghị định số 85/2016/NĐ-CP ngày 01/7/2016 của Chính phủ về đảm bảo an toàn hệ thống thông tin theo cấp độ
3.7	Yêu cầu về giám sát và vận hành hệ thống - Dịch vụ tin nhắn có hỗ trợ cảnh báo lỗi, sự cố qua SMS hoặc email - Mọi sự cố bất thường của hệ thống phải được cảnh báo tới người quản trị tối đa 15 phút kể từ khi xảy ra sự cố - Nhà thầu đảm bảo có đội ngũ giám sát và vận hành, hỗ trợ hệ thống 24/7
3.8	Yêu cầu về đối soát tin nhắn: - Có công cụ đối soát hàng tháng, kết quả đối soát xuất được theo định dạng excel (gồm số tin gửi thành công, số tin gửi thất bại, dữ liệu theo từng nhà mạng, dữ liệu theo thời gian, dữ liệu theo đơn vị gửi) - Nhà thầu lập báo cáo định kỳ hàng tháng về số liệu đối soát gửi cho Chủ đầu tư chậm nhất vào ngày 10 của tháng tiếp theo. Đối với báo cáo tháng cuối cùng kết thúc thực hiện hợp đồng, thời gian báo cáo chậm nhất trong vòng 5 ngày kể từ thời điểm kết thúc. - Lập biên bản đối soát kết quả gửi tin nhắn định kỳ hàng quý
3.9	Yêu cầu dịch vụ hỗ trợ - Khi thực hiện kết nối hệ thống gửi tin nhắn SMS, nhà thầu có trách nhiệm cung cấp tài liệu và hỗ trợ thực hiện việc kết nối - Nhà thầu đảm bảo xử lý các vấn đề/ sự cố phát sinh trong vòng 24 giờ kể từ thời điểm phát sinh vấn đề/ sự cố

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:

- Trung tâm giám sát, điều hành thông minh thành phố Cần Thơ là đơn vị Chủ trì thuê. Sau khi tiếp nhận dịch vụ thuê sẽ bàn giao tài khoản sử dụng cho đơn vị được giao sử dụng vận hành, khai thác.

- Chịu trách nhiệm vận hành: nhà thầu cung cấp dịch vụ theo hợp đồng ký kết.

- Nghiệm thu Theo quy định tại Thông tư 16/2024/TT-BTTTT ngày 30/12/2024 của Bộ Thông tin và Truyền thông quy định chi tiết nội dung công tác triển khai, giám sát công tác triển khai, nghiệm thu đối với dự án đầu tư ứng dụng công nghệ thông tin; xác định yêu cầu về chất lượng dịch vụ và các nội dung đặc thù của hợp đồng thuê dịch vụ đối với thuê dịch vụ công nghệ thông tin theo yêu cầu riêng và các văn bản pháp lý có liên quan