

PHẦN 2. YÊU CẦU VỀ KỸ THUẬT

CHƯƠNG V. YÊU CẦU VỀ KỸ THUẬT

I. Nội dung phạm vi, địa điểm, thời gian thực hiện bảo trì

TT	Nội dung	SL	Đơn vị tính	Mô tả
1	Hỗ trợ kỹ thuật 02 năm đối với hệ thống quản lý người dùng tập trung	01	Gói dịch vụ	Hệ thống quản lý người dùng tập trung, bao gồm bản quyền: - Win Server Std Core 2 SL - Win Server Device CAL
2	Hỗ trợ kỹ thuật 02 năm đối với hệ thống thư điện tử	01	Gói dịch vụ	Hệ thống thư điện tử, bao gồm bản quyền: - Exchngr Svr Ent Svr SL - Exchngr Svr Std Device CAL - Win Server Std Core 2 SL - Win Server Device CAL

- Địa điểm thực hiện bảo trì: Tại TTDL của BIDV tại Hà Nội.

II. Nội dung thực hiện hỗ trợ kỹ thuật cho hệ thống cụ thể như sau:

1. Các yêu cầu chung

- Đảm bảo về năng lực: Nhà thầu phải cam kết nhân sự tham gia có đủ trình độ triển khai/quản trị, vận hành hệ thống (Active Directory, Exchange Server) của BIDV.
- Hình thức thông báo: Điện thoại trực tiếp, Fax, Email, Công văn...
- Cung cấp đầy đủ cho BIDV danh sách các chuyên gia hỗ trợ với địa chỉ, số điện thoại, email... để cán bộ vận hành và theo dõi hệ thống của BIDV liên hệ trong trường hợp cần thiết.
- Hình thức hỗ trợ kỹ thuật: tại chỗ (On-site) và từ xa (Off-site), phụ thuộc vào mức độ cấp thiết và khẩn cấp của sự việc cần hỗ trợ.
- Trong thời gian hỗ trợ kỹ thuật, mọi sự hỗ trợ (bao gồm cả việc cài đặt cấu hình các hệ thống và tư vấn giải pháp) đều được Nhà thầu thực hiện miễn phí.
- Hỗ trợ kỹ thuật từ hãng trực tuyến qua web, email,...
- Cung cấp cho BIDV những kiến thức và hiểu biết về vận hành, quản lý các hệ thống, cũng như cập nhật những thông tin mới nhất về sản phẩm. Hỗ trợ quản trị viên của hệ thống trong quá trình sử dụng.
- Hỗ trợ, trao đổi phương án kỹ thuật xử lý lỗi, sự cố cho cán bộ quản trị viên của BIDV trong quá trình quản trị, vận hành hệ thống.
- Các hạng mục tối thiểu yêu cầu dịch vụ hỗ trợ kỹ thuật/bảo trì đối với hệ thống quản lý người dùng tập trung bao gồm:
 - Bảo trì máy chủ Active Directory (bảo trì về mặt từ hệ điều hành đến ứng dụng trên máy chủ ảo hóa).
 - Dịch vụ DNS.
 - Dịch vụ Active Directory và các dịch vụ đi kèm (GPO, LDAP/LDAPS, Active Directory Certificate Authority, các vấn đề về Performance,...).
 - Cung cấp thông tin và hỗ trợ cập nhật bản vá quan trọng cho các máy chủ.
 - Tư vấn, hỗ trợ Backup/Restore AD.
 - Kiểm tra và khắc phục các lỗi đồng bộ AD Replication.

- Dọn dẹp các object AD định kỳ theo yêu cầu (Computer, Users, DNS record,...).
- Theo dõi và báo cáo định kỳ trạng thái hệ thống máy chủ AD và các dịch vụ liên quan.
- Không giới hạn các yêu cầu hỗ trợ xử lý sự cố.
- Các hạng mục tối thiểu yêu cầu dịch vụ hỗ trợ kỹ thuật/bảo trì đối với hệ thống thư điện tử bao gồm:
 - Bảo trì các máy chủ Microsoft Exchange (bảo trì về mặt hệ điều hành đến ứng dụng trên máy chủ ảo hóa).
 - Dịch vụ Microsoft Exchange DAG và trạng thái đồng bộ database.
 - Dịch vụ Microsoft Internet Information Server (IIS).
 - Bảo trì các luồng mail flow, rule của hệ thống Exchange và các dịch vụ như SMTP, POP, IMAP, MAPI, OWA, ECP.
 - Cung cấp thông tin và hỗ trợ cập nhật bản vá quan trọng cho các máy chủ;
 - Không giới hạn các yêu cầu hỗ trợ xử lý sự cố.

2. Yêu cầu bảo trì định kỳ

- Bảo trì, kiểm tra, đánh giá tình trạng các hệ thống định kỳ: 06 tháng/lần (tối thiểu 2 lần/năm), thực hiện vào một trong các ngày từ thứ hai đến thứ sáu trong tuần thứ 2 của kỳ bảo trì, trừ những ngày nghỉ, ngày quốc khánh và những ngày lễ địa phương. Thời gian làm việc trong ngày từ 08h00 đến 17h00. Thời gian bắt đầu kiểm tra được tính từ thời điểm hợp đồng mới có hiệu lực.
- Các nội dung kiểm tra/bảo trì định kỳ sẽ do BIDV quyết định, tối thiểu bao gồm:
 - Đảm bảo mô hình/tính năng hệ thống được tối ưu theo khuyến nghị của hãng.
 - Đánh giá tổng thể các cấu phần hệ thống nhằm phát hiện sớm các nguy cơ gây lỗi, đồng thời chủ động triển khai biện pháp khắc phục trước khi sự cố xảy ra. Bên cạnh đó, nhà thầu phải cần xử lý kịp thời và triệt để các cấu phần lỗi, đảm bảo hệ thống vận hành ổn định, liên tục và an toàn.
- Có báo cáo đánh giá bằng văn bản sau mỗi đợt thực hiện bảo trì định kỳ.

3. Các yêu cầu bảo trì đột xuất/Hỗ trợ kỹ thuật

- Trong thời gian thực hiện hợp đồng bảo trì Sau khi nhận được thông báo sự cố (VD: *hệ thống dừng hoạt động hoặc một số chức năng bị lỗi*) cán bộ kỹ thuật của đơn vị thực hiện bảo trì sẽ có mặt tại địa điểm xảy ra sự cố hoặc phối hợp từ xa, thực hiện phân tích và đề xuất phương án khắc phục theo từng yêu cầu cụ thể/ Yêu cầu thời gian đáp ứng sự cố.
- Thời gian kiểm tra, khắc phục sự cố đột xuất, tiếp nhận thông tin khi có sự cố đột xuất: 24x7.
- Yêu cầu về thời gian đáp ứng sự cố:

Cấp độ ngghiêm trọng	Mô tả	Thời gian đáp ứng	Phương thức hỗ trợ
-------------------------	-------	----------------------	-----------------------

1	Lỗi phần mềm gây ảnh hưởng nghiêm trọng khiến toàn hệ thống bị dừng	01 giờ	Tại chỗ 24x7
2	Lỗi phần mềm làm giảm hiệu năng của hệ thống, hoặc khiến một phần chức năng của hệ thống không thể hoạt động được	03 giờ	Tại chỗ 24x7
3	Lỗi phần mềm gây ra ảnh hưởng nhỏ đến việc sử dụng một phần chức năng hệ thống hoặc hiệu năng	04 giờ	Từ xa 24x7
4	Lỗi liên quan đến license hoặc lỗi cần bổ sung cấu hình,... mà không ảnh hưởng nhiều đến việc sử dụng chức năng hoặc hoạt động của hệ thống, không gây ảnh hưởng tới các hệ thống khác	10 giờ	Từ xa 24x7

- Đảm bảo về nội dung báo cáo xử lý sự cố:
 - Trong vòng 10 ngày, sau khi hoàn thành xử lý sự cố (nếu có), Nhà thầu phải cung cấp Báo cáo xử lý sự cố cho BIDV.
 - Trong vòng 10 ngày, sau khi hoàn thành hỗ trợ nâng cấp, cập nhật các phiên bản phần mềm hệ thống (nếu có), Nhà thầu phải cung cấp Biên bản xác nhận nâng cấp, cập nhật bản vá cho BIDV.
- Yêu cầu đối với hỗ trợ kỹ thuật hệ thống:
 - Yêu cầu có thể mở case hỗ trợ từ chính hãng để hỗ trợ cho hệ thống Active Directory trong trường hợp sự cố nghiêm trọng: tối thiểu 15 giờ/năm hỗ trợ mức Premier của hãng dành cho đối tác. Do thời gian hỗ trợ premier bị hạn chế, đơn vị bảo trì cần có đánh giá và tư vấn kịp thời cho BIDV để mở case với hãng nếu sự cố đặc biệt nghiêm trọng với hệ thống Active Directory, nhà thầu cần chứng minh quyền truy cập dịch vụ của hỗ trợ của hãng hoặc tài liệu tương đương.
 - Nhà thầu phải đảm bảo khả năng tiếp nhận và xử lý được toàn bộ các sự cố phát sinh trong hệ thống, bao gồm các trường hợp đòi hỏi mức độ can thiệp và chuyên môn kỹ thuật sâu.
 - Cung cấp số liệu thống kê chi tiết về tất cả các sự cố, thời gian phản ứng và giải pháp cho từng sự cố theo yêu cầu.
 - Thời gian hỗ trợ: 02 năm kể từ ngày hợp đồng có hiệu lực.