

Chương V. YÊU CẦU VỀ KỸ THUẬT

- Tên dự toán mua sắm: Cung cấp dịch vụ quản trị bảo mật, bảo trì, xử lý sự cố Hệ thống Quản lý sản xuất (MAM).

- Tên gói thầu: Gói thầu số 01: Cung cấp dịch vụ quản trị bảo mật, bảo trì, xử lý sự cố Hệ thống Quản lý sản xuất (MAM).

- Tên Chủ đầu tư/Bên mời thầu: Báo và Phát thanh, Truyền hình Bắc Ninh.

- Nguồn vốn: Chi thường xuyên ngân sách tỉnh

- Địa điểm thực hiện: Báo và Phát thanh, Truyền hình Bắc Ninh – Đường Võ Nguyên Giáp, phường Đa Mai, tỉnh Bắc Ninh

- Nội dung cung cấp chủ yếu: Cung cấp dịch vụ quản trị bảo mật, bảo trì, xử lý sự cố Hệ thống Quản lý sản xuất (MAM) với thời hạn 12 tháng kể từ ngày ký hợp đồng. Chi tiết yêu cầu kỹ thuật đáp ứng các yêu cầu sau đây

2. Mục tiêu công việc:

- Công tác quản trị bảo mật, bảo trì, xử lý sự cố Hệ thống Quản lý sản xuất (MAM) nhằm đảm bảo cho hệ thống quản lý sản xuất (MAM) của Báo và Phát thanh truyền hình Bắc Ninh hoạt động an toàn an ninh mạng, đảm bảo tính ổn định, an toàn phát sóng.

- Địa điểm cung cấp dịch vụ: tại Báo và Phát thanh, Truyền hình Bắc Ninh.

3. Yêu cầu kỹ thuật của gói thầu:

3.1. Danh mục phần mềm yêu cầu cung cấp dịch vụ quản trị bảo mật, bảo trì, xử lý sự cố Hệ thống Quản lý sản xuất (MAM).

TT	Danh mục hàng hóa	Số lượng	ĐVT	Ký mã hiệu, nhãn mác sản phẩm	Hãng/ Xuất xứ	Năm đưa vào sử dụng
1	Hệ thống quản lý sản xuất – MAM	1	HT			2021
1.1	Phần mềm quản lý tài nguyên nội dung MAM bao gồm các module như sau:	1	Bản quyền	HDStation	HDUltrasoft/ USA	
1.1.1	Module thông tin chung	1	License	Info	HDUltrasoft/ USA	
1.1.2	Module quản lý người sử dụng	1	License	User	HDUltrasoft/ USA	
1.1.3	Module phân quyền cho người sử dụng.	1	License	Right	HDUltrasoft/ USA	
1.1.4	Module workflow	1	License	Workflow	HDUltrasoft/ USA	
1.1.5	Module Tin bài	1	License	Title	HDUltrasoft/ USA	
1.1.6	Module tạo lập bản tin	1	License	Rundown	HDUltrasoft/ USA	

1.1.7	Module tạo lập kịch bản sản xuất bản tin	1	License	Storyboard	HDUltrasoftware/USA	
1.1.8	Module ingest file media vào hệ thống	1	License	Ingest	HDUltrasoftware/USA	
1.1.9	Module quản lý tư liệu tiền kỳ (PAM)	1	License	PAM	HDUltrasoftware/USA	
1.1.10	Module quản lý log	1	License	Log	HDUltrasoftware/USA	
1.1.11	Các dịch vụ ngầm điều khiển tự động theo workflow					
	Dịch vụ Thumbnail	1	License	Thumbnail	HDUltrasoftware/USA	
	Module Lowress	1	License	Lowress	HDUltrasoftware/USA	
	Dịch vụ Transcode	1	License	Transcode	HDUltrasoftware/USA	
	Dịch vụ truyền file FTP	1	License	FTP Transfer	HDUltrasoftware/USA	
	Dịch vụ Multi-level Approval	1	License	Censorship	HDUltrasoftware/USA	
1.2	Bản quyền cho 10 x MAM người dùng MAM đồng thời, 2x ingest, 25 băng từ bao gồm:	1	Bản quyền			
	Bản quyền truy cập MAM không giới hạn người truy cập qua trình duyệt web	1	License	Web-GUI	HDUltrasoftware/USA	
	Module Adobe Plug-in và Edius Plug-in để người dùng truy cập	2	License	Extension	HDUltrasoftware/USA	
	Module Archiving cho phép quản lý băng LTO từ hệ thống MAM với license cho 25 băng từ đầu tiên	25	License	Archiving	HDUltrasoftware/USA	

1.3	Phần mềm database chuyên dụng do hãng MAM phát triển	1	Bản quyền	DB MAM	HDUltrasoft/ USA	
2	Hệ thống tường lửa	1	HT			
2.1	Bản quyền phần mềm tường lửa Fortinet	1	Bản quyền 6 tháng (11,12/2026 và 01,02,03,04/2027)			

3. 2. Nội dung công việc

TT	Nội dung công việc thực hiện
I	Dịch vụ quản trị bảo mật, bảo trì, xử lý sự cố hệ thống quản lý sản xuất – MAM
1	- Phương thức hỗ trợ thông qua phần mềm VPN đối với các sự cố có thể xử lý được từ xa - Sẵn sàng trao đổi thông tin kỹ thuật hỗ trợ các kỹ sư của chủ đầu tư xử lý lỗi thông qua điện thoại, email, Teamviewer hoặc công cụ liên lạc khác.
2	Hỗ trợ kỹ thuật vận hành và giải đáp thắc mắc liên quan đến hệ thống - Có số điện thoại hỗ trợ kỹ thuật trực tiếp. + 24h/ngày trên 7 ngày/tuần khi xảy ra lỗi nghiêm trọng + 8h/ngày trên 5 ngày/tuần tiếp nhận giải đáp thắc mắc, tư vấn - Có trách nhiệm phối hợp cùng cán bộ kỹ thuật vận hành, kiểm tra tính năng tương thích, phù hợp của thiết bị phần cứng khi cần bảo trì, nâng cấp. Đưa ra các khuyến cáo cần thiết và có thể hỗ trợ cấu hình, tối ưu thiết bị phần cứng.
3	Hỗ trợ kỹ thuật xử lý sự cố khẩn cấp từ xa - Có số điện thoại hỗ trợ kỹ thuật trực tiếp. + 24h/ngày trên 7 ngày/tuần khi xảy ra lỗi nghiêm trọng
4	- Thời gian hồi đáp: Trong vòng 02 giờ
5	Thời gian hỗ trợ kỹ thuật khẩn cấp tại chỗ: trong vòng 02 giờ kể từ khi không khắc phục được từ xa. - Kỹ sư hỗ trợ kỹ thuật tại chỗ, xử lý mọi lỗi liên quan đến các module phần mềm, cơ sở dữ liệu hệ thống trong vòng 2 giờ sau khi nhận được yêu cầu.
6	Lỗi được xác định từ phần mềm của hãng thứ 3 thì Đơn vị cung cấp sẽ có trách nhiệm phối hợp với Khách hàng và các hãng thứ 3 để đưa ra phương án xử lý lỗi phát sinh. Chi phí sẽ do Khách hàng chi trả dựa trên báo giá thực tế tại thời điểm phát sinh.
7	Cập nhật miễn phí các bản vá lỗi từ nhà sản xuất, thông báo cho khách hàng mỗi khi có phiên bản cập nhật của phần mềm.
8	Kiểm tra, lập Báo cáo tiến trình hàng tháng theo dõi hoạt động của phần mềm và có giải pháp, kế hoạch xử lý các vấn đề tồn tại đó (nếu có). - Kiểm tra trạng thái hoạt động toàn bộ hệ thống, đưa ra báo cáo đánh giá hoạt động hệ thống và tình trạng các vấn đề phát sinh, tiến độ giải quyết các vấn đề trong quá trình vận hành hệ thống trong tháng. Đưa ra các khuyến cáo cho nhóm quản trị hệ thống.
9	Hỗ trợ khoanh vùng, chuẩn đoán lỗi của các phần cứng bên trong hệ thống từ đó đưa ra giải pháp xử lý phần cứng và báo cáo cho cán bộ phụ trách của Khách hàng.

TT	Nội dung công việc thực hiện
	- Kiểm tra định kỳ 3 tháng/lần toàn bộ hệ thống, đánh giá, phát hiện và cảnh báo những nguy cơ tiềm ẩn (Kiểm tra an toàn an ninh mạng, khả năng đồng bộ giữa các máy chủ, tối ưu hóa hệ thống, ...), từ đó hỗ trợ và đưa ra khuyến cáo cho nhóm quản trị khắc phục.

3.3. Yêu cầu thời gian khắc phục sự cố

a. Thời gian tiếp nhận và đưa ra phương án xử lý qua email hoặc điện thoại như sau:

Lỗi	Đối với hệ thống phần mềm
Đặc biệt nghiêm trọng	Trong vòng 2 giờ 24x7
Nghiêm trọng	Trong vòng 2 giờ 8x5
Các lỗi khác	Trong giờ làm việc của ngày khắc phục sự cố, nếu sau thời gian làm việc thì giải quyết vào ngày kế tiếp
Về quản trị	Trong giờ làm việc của ngày khắc phục sự cố, nếu sau thời gian làm việc thì giải quyết vào ngày kế tiếp

b. Thời hạn có mặt để hỗ trợ tại chỗ kể từ khi không khắc phục được sự cố từ xa

Mức độ nghiêm trọng	Đối với hệ thống phần mềm
Đặc biệt nghiêm trọng	Trong vòng 2 giờ 24x7
Nghiêm trọng	Trong vòng 4 giờ 24 x7
Các lỗi khác	Trong vòng 1 tuần
Về quản trị	Không áp dụng

c. Thời gian khắc phục

Mức độ nghiêm trọng	Đối với hệ thống phần mềm
Đặc biệt nghiêm trọng	Có giải pháp khác dùng tạm thời để duy trì các dịch vụ trong vòng 01 ngày để sử dụng trong thời gian chờ xử lý, Xử lý lỗi trong vòng 02 ngày
Nghiêm trọng	Trong vòng 05 Ngày
Các lỗi khác	Trong vòng 20 Ngày
Về quản trị	Không áp dụng

d. Phân loại mức độ nghiêm trọng và khả năng đáp ứng

Mức độ nghiêm trọng của sự cố/lỗi và những yêu cầu hỗ trợ kỹ thuật tương ứng (“Mức Độ Nghiêm Trọng”) sẽ do Nhà thầu và Chủ đầu tư xác định theo các thông số xác định chi tiết tại Bảng phân loại lỗi dưới đây. Chủ đầu tư có thể thay đổi Mức Độ Nghiêm Trọng tùy từng thời điểm khi có sự thay đổi rõ ràng về trạng thái và các thông số xác định

Phân loại lỗi	Mô tả
Đặc biệt nghiêm trọng	Phần lỗi gây mất dịch vụ hoàn toàn hoặc làm ảnh hưởng đến tiến độ sản xuất, phát sóng các chương trình của Báo và Phát thanh, truyền hình Bắc Ninh mà không có giải pháp dự phòng, thay thế nào để khắc phục
Nghiêm trọng	Phần mềm lỗi gây mất dịch vụ hoàn toàn hoặc làm ảnh hưởng đến tiến độ sản xuất, phát sóng các chương trình của Báo và Phát thanh, truyền hình Bắc Ninh. Tuy nhiên có giải pháp dự phòng để xử lý tình huống tạm thời để duy trì các dịch vụ sản xuất chương trình phát thanh, truyền hình với điều kiện có thể chấp nhận được (do Ban Giám đốc quyết định)
Các lỗi khác	Phần mềm lỗi không gây mất dịch vụ hoàn toàn nhưng làm giảm một số hiệu suất, chức năng không chính yếu của hệ thống làm ảnh hưởng đến tiến độ sản xuất, phát sóng các chương trình của Báo và Phát thanh, truyền hình Bắc Ninh
Về quản trị	Yêu cầu thông tin chung liên quan đến sản phẩm.

3. 4. Yêu cầu về phương án tổ chức cung cấp dịch vụ hỗ trợ:

- Nhân lực cán bộ hỗ trợ kỹ thuật có đủ trình độ năng lực, chứng chỉ về quản trị, bảo mật, sẵn sàng đáp ứng yêu cầu hỗ trợ xử lý sự cố hệ thống 24/7 tại nơi sử dụng – Báo và Phát thanh Truyền hình Bắc Ninh.

- Có phương án tổ chức tiếp nhận thông tin và xử lý sự cố theo yêu cầu nội dung công việc và thời gian xử lý sự cố quy định tại mục 3.2 và mục 3.3 nêu trên

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:

Toàn bộ quá trình bảo hành, hỗ trợ kỹ thuật và gia hạn bản quyền do đơn vị cung cấp dịch vụ thực hiện. Chủ đầu tư sẽ tiến hành kiểm tra, đánh giá và nghiệm thu theo đúng qui định để phục vụ công tác thanh quyết toán hợp đồng.