

## PHỤ LỤC 01: TIÊU CHUẨN KỸ THUẬT CHI TIẾT

### 1. Yêu cầu kỹ thuật chung

- Cam kết cung cấp dịch vụ từ chính hãng nhà sản xuất.
- Địa điểm thực hiện bảo trì: Việc bảo trì sẽ được thực hiện tại các địa điểm đặt thiết bị của Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam tại Hà Nội:
  - o Trung tâm xử lý của BIDV tại số 7 Duy Tân, Hà Nội.
  - o Trung tâm dự phòng của BIDV tại ViettelIDC Hoà Lạc.
- Hạng mục/Phạm vi bảo trì:

STT	Tên hạng mục, tài sản hệ thống	Đơn vị tính	Số lượng	Mô tả, Ghi chú
1	Thiết bị HSM mã hóa cơ sở dữ liệu (Thales ProtectServer Network HSM 3)	Thiết bị	03	<b>S/N:FB114666, FB114667, FB114668</b>

- Yêu cầu chung:
  - + Đảm bảo duy trì hoạt động liên tục, ổn định của hệ thống nhằm cung cấp dịch vụ với chất lượng cao, ổn định, thuận tiện và an toàn.
  - + Đảm bảo ngăn ngừa lỗi, hạn chế phát sinh sự cố đối với hệ thống, góp phần nâng cao tính bảo mật, an toàn trong công tác vận hành hệ thống.
  - + Đảm bảo khả năng sửa chữa nhanh những hỏng hóc, khắc phục kịp thời sự cố phát sinh nhằm khôi phục và đảm bảo khả năng sẵn sàng hoạt động một cách nhanh nhất cho hệ thống.
- Quy trình bảo trì: Nhà thầu phải cung cấp tài liệu quy trình bảo trì trong đó mô tả cụ thể các mức dịch vụ được đề xuất trong thời gian thực hiện bảo trì.

### 2. Các yêu cầu cụ thể

- Hình thức bảo trì: On-site và Off-site, phụ thuộc vào tính cấp thiết và khẩn cấp của sự hỗ trợ cần thiết. Trong trường hợp có sự cố nghiêm trọng theo yêu cầu của BIDV, Chuyên gia kỹ thuật phải có mặt tại địa điểm bảo trì trong suốt thời gian xảy ra sự cố để phối hợp với các bên cung cấp khác liên quan (nếu có) để kiểm tra khắc phục sự cố.
- Trong suốt thời gian bảo trì, nhà thầu phải thực hiện kịp thời các công việc cần thiết để khắc phục các lỗi phát sinh ảnh hưởng đến hoạt động bình thường của hệ thống trong vòng 24 giờ kể từ khi nhận được thông báo sự cố không khẩn cấp (sự cố không gây ra dừng hệ thống), hoặc trong vòng 4 giờ kể từ khi nhận được thông báo sự cố khẩn cấp (sự cố gây ra khiến cho hệ thống phần mềm/thiết bị không hoạt động được).
- Hỗ trợ cập nhật phần mềm, nâng cấp firmware và áp dụng bản vá bảo mật theo khuyến cáo từ hãng hoặc yêu cầu của BIDV để đảm bảo thiết bị HSM vận hành ổn định và an toàn.
- Bảo trì đột xuất:

✓ Kênh hỗ trợ: Email, web và điện thoại.

✓ Thời gian:

- Hỗ trợ trực tuyến: 24x7x365.

<b>Cấp độ nghiêm trọng</b>	<b>Mô tả</b>	<b>Thời gian đáp ứng</b>	<b>Phương thức hỗ trợ</b>
<b>1</b>	Sự cố gây cho sản phẩm không hoạt động, hoặc gây ảnh hưởng nghiêm trọng như ảnh hưởng toàn hệ thống, hoặc hệ thống bị dừng	1 giờ	Tại chỗ 24x7
<b>2</b>	Sự cố làm giảm hiệu năng của sản phẩm, hoặc hạn chế các dịch vụ kinh doanh như ảnh hưởng nhẹ đến hệ thống, làm treo hệ thống ở mức cao	04 giờ	Tại chỗ 24x7
<b>3</b>	Sự cố gây ra ảnh hưởng nhỏ đến việc sử dụng sản phẩm, các ảnh hưởng nhẹ đến hệ thống, các ảnh hưởng đến hiệu năng và chức năng	04 giờ	Từ xa 8x5
<b>4</b>	Sự cố liên quan đến license mà không ảnh hưởng nhiều đến việc sử dụng chức năng sản phẩm để thực hiện hoạt động kinh doanh	04 giờ	Từ xa 8x5

✓ Yêu cầu công việc:

- Hỗ trợ BIDV trong quá trình chuyển đổi/nâng cấp các hệ thống/ứng dụng đang sử dụng HSM đảm bảo hoạt động thông suốt.
- Thực hiện bảo trì đột xuất theo thực tế các phát sinh của hệ thống trong quá trình vận hành.
- Thực hiện hỗ trợ BIDV trong quá trình khai báo tham số theo yêu cầu của nghiệp vụ.
- Thực hiện hỗ trợ nâng cấp phần mềm hệ thống, phần mềm ứng dụng theo yêu cầu của nhà cung cấp.

- Bảo trì định kỳ:

- ✓ Thời gian: 06 tháng/01 lần định kỳ vào tuần đầu tiên của tháng thứ 2 của kỳ bảo trì.
- ✓ Các yêu cầu kiểm tra cụ thể:
  - Thực hiện phân tích đánh giá các vấn đề kỹ thuật của hệ thống hàng tháng dựa trên file log của hệ thống, có báo cáo đầy đủ về các vấn đề phát sinh và nội dung thực hiện.
  - Thực hiện phân tích đánh giá mức tăng trưởng dữ liệu của hệ thống hàng tháng có báo cáo đề xuất thiết lập tham số và tối ưu hệ thống.
  - Thực hiện cập nhật bản vá lỗi của hệ thống hàng tháng và có báo cáo kết quả thực hiện.
- Các yêu cầu về thay thế/sửa chữa thiết bị:
  - ✓ Thời gian sửa chữa/thay thế: Trong vòng 10 ngày làm việc (đã bao gồm thời gian vận chuyển). Trong thời gian thay thế thiết bị từ hãng, nhà thầu có phương án thay thế thiết bị dự phòng đảm bảo cho hệ thống của BIDV hoạt động an toàn, ổn định.
  - ✓ Thiết bị được thay thế cho thiết bị gặp sự cố phải là hàng chính hãng, và có xác nhận của hãng. Việc thay thế thiết bị do cán bộ kỹ thuật của nhà cung cấp phối hợp với cán bộ Trung tâm CNTT thực hiện tại địa điểm đặt thiết bị.
  - ✓ Chi phí vận chuyển, các loại phí và thuế liên quan đến thiết bị lỗi gửi đến vị trí do hãng chỉ định và nhận thiết bị cũng như thủ tục hải quan sẽ do nhà thầu chi trả.