

## Chương V. YÊU CẦU VỀ KỸ THUẬT

### 1. Giới thiệu chung về gói thầu:

- o Tên gói thầu: Dịch vụ hỗ trợ kỹ thuật cho hệ điều hành Redhat trong 3 năm
- o Địa điểm thực hiện: Tại trung tâm dữ liệu Hòa Lạc và trung tâm dữ liệu Vân Canh của Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam
- o Quy mô gói thầu:

TT	Danh mục mua sắm	Đơn vị tính	Số lượng
	<b>Dịch vụ hỗ trợ kỹ thuật cho hệ điều hành Redhat trong 3 năm</b>	Gói	01
1	Dịch vụ hỗ trợ kỹ thuật cho Redhat OS: Redhat Enterprise Linux Server with Satellite Standard trong 3 năm	Subscription	12
2	Dịch vụ hỗ trợ kỹ thuật Redhat OS với máy ảo hóa: Redhat Enterprise Linux Server for Virtual Datacenter with Satellite Standard trong 3 năm	Subscription	30

- o Thời gian thực hiện: 36 tháng kể từ ngày Hợp đồng có hiệu lực

### 2. Mục tiêu công việc:

- Mua dịch vụ hỗ trợ kỹ thuật cho hệ điều hành Redhat trên các máy chủ vật lý và các máy chủ ảo hóa tại DC, DR của VietinBank nhằm được hỗ trợ, cập nhật sửa lỗi thường xuyên.

### 3. Yêu cầu kỹ thuật của gói thầu và chi tiết phạm vi cung cấp:

#### Yêu cầu kỹ thuật tương đương hoặc cao hơn:

STT	Thông số kỹ thuật	Thông số yêu cầu
1	Loại hỗ trợ	<b>Dịch vụ hỗ trợ kỹ thuật cho Redhat OS: Redhat Enterprise Linux Server with Satellite Standard:</b> Hỗ trợ cho các máy chủ vật lý đã có phần mềm quản lý tập trung. <i>(Mỗi subscription hỗ trợ cho hệ điều hành Red Hat Enterprise Linux trên 01 máy vật lý (1 - 2 sockets) hoặc 02 máy ảo)</i> <b>Dịch vụ hỗ trợ kỹ thuật cho Redhat OS với máy ảo hóa: Redhat Enterprise Linux Server for Virtual Datacenter with Satellite Standard:</b> Hỗ trợ không giới hạn cho các máy chủ ảo hóa đã có phần mềm quản lý tập trung trên máy chủ vật lý đã được mua subscription. <i>(Mỗi subscription hỗ trợ cho không giới hạn số lượng các máy ảo chạy hệ điều hành Red Hat Linux trên 1 máy chủ vật lý 1-2 sockets)</i>
2	Thời gian hỗ trợ	Hỗ trợ trong giờ làm việc (từ 9h AM đến 5h PM). (không bao gồm các ngày cuối tuần hoặc ngày nghỉ lễ).

3	Thời gian phản hồi	Mức độ khẩn cấp: 1 giờ làm việc; Mức độ cao: 4 giờ làm việc. Mức độ trung bình: 1 ngày làm việc. Mức độ thấp: 2 ngày làm việc.
4	Hình thức hỗ trợ	Hỗ trợ từ xa, thông qua web, email, điện thoại. - Email (ASEAN): <a href="mailto:customerservice-apac@redhat.com">customerservice-apac@redhat.com</a> / <a href="mailto:customerservice-asean@redhat.com">customerservice-asean@redhat.com</a> - Điện thoại: +61 7 3514 8155 - Web để mở case: <a href="https://access.redhat.com/support/cases/#/case/new">https://access.redhat.com/support/cases/#/case/new</a> - SLA: <a href="https://access.redhat.com/support/offerings/production/sla">https://access.redhat.com/support/offerings/production/sla</a>
5	Phương thức hỗ trợ	- Không giới hạn số lần hỗ trợ; - Nhận được hỗ trợ qua điện thoại: có thể gọi điện trực tiếp đến hotline của Redhat tại các nước trong khu vực để có được hỗ trợ trực tiếp từ các chuyên gia kỹ thuật của chính hãng khi có yêu cầu; - Được phép truy cập vào website hỗ trợ: có thể mở các cases hỗ trợ trên cổng thông tin khách hàng (customer portal) để được các chuyên gia kỹ thuật tư vấn trực tiếp; - Được phép truy cập các thư viện phần mềm, các bản vá lỗi, các bản nâng cấp, bảo mật... phát hành bởi hãng Redhat.
<b>II.2 Yêu cầu dịch vụ hỗ trợ của nhà thầu</b>		
1	Yêu cầu chung	Phối hợp với chính hãng Redhat để thực hiện các dịch vụ trong phạm vi liên quan theo yêu cầu của VietinBank
2	Đánh giá và cài đặt bản vá lỗi	Nhà thầu thực hiện đánh giá cài đặt bản vá lỗi 01 lần/năm đối với các hệ thống quan trọng như giao dịch liên quan Internet Banking và Core Banking theo khuyến nghị của hãng redhat: - Thu thập và phân tích phiên bản hệ điều hành Redhat hiện tại trên hệ thống máy chủ ứng dụng. - Đánh giá và xác định các bản vá cần thiết giữa phiên bản hệ điều hành hiện có với bản cập nhật Redhat mới nhất nếu có - Cung cấp các kịch bản để cập nhật bản vá lỗi nếu có - Lên kế hoạch và thực hiện cài bản vá lỗi nếu có.
3	Thời gian dịch vụ	Cung cấp dịch vụ hỗ trợ kỹ thuật cho Redhat trong 36 tháng kể từ ngày kích hoạt phần mềm redhat theo chính sách của hãng... Dịch vụ của chính hãng cung cấp (có xác nhận dịch vụ cung cấp của chính hãng Redhat hoặc xác nhận trên hệ thống web của chính hãng Redhat, theo đúng thời gian quy định). Cung cấp tài khoản truy cập trang support của chính hãng Redhat.

4	Phương án tổ chức thực hiện dịch vụ	Nhà thầu phải có quy trình thực hiện bảo trì và hỗ trợ kỹ thuật trong đó nêu rõ cách thức thông báo, đầu mối tiếp nhận, số điện thoại liên lạc (hot line) và cách thức tổ chức thực hiện dịch vụ.
5	Yêu cầu về xử lý sự cố	<p>Khi có yêu cầu hỗ trợ, nhà thầu phải cử chuyên gia lập tức xử lý. Tùy theo mức độ phức tạp nhưng không quá 03 ngày phải đưa ra biện pháp khắc phục sự cố.</p> <p>Các mức độ hỗ trợ được phân như sau:</p> <p>Xử lý các sự cố nghiêm trọng (dùng dịch vụ, các tiến trình liên quan bị tắt, hệ điều hành bị treo..)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Nhà thầu sẽ trực tiếp đến Vietinbank trong vòng 2h kể từ khi nhận được thông báo về sự cố.</li> <li>- Các kỹ sư có trách nhiệm thực hiện kiểm tra tình trạng hệ thống; phân tích alert log, trace log để xác định nguyên nhân gây ra sự cố. Trong vòng 2h, đưa ra phương án và thực hiện khắc phục tạm thời, giảm thiểu thời gian gián đoạn hệ thống.</li> <li>- Trong vòng 8h tiếp theo đưa ra phương pháp, kế hoạch thực hiện để xử lý sự cố và tổ chức thực hiện xử lý sự cố trong vòng 03 ngày.</li> </ul> <p>Xử lý các sự cố ít nghiêm trọng: ví dụ người dùng khi truy cập vào một số chức năng bị chậm, lỗi hệ thống ảnh hưởng đến một số dịch vụ, người dùng.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Nhà thầu tiếp nhận thông tin về tình trạng lỗi xảy ra và phản hồi lại cán bộ Vietinbank chậm nhất là sau 2h kể từ thời điểm có thông báo.</li> <li>- Trong vòng 1 ngày kể từ thời điểm tiếp nhận thông tin, Các kỹ sư của nhà thầu-Redhat sẽ phối hợp cùng cán bộ Vietinbank kiểm tra sự cố, và đưa ra phương án và thực hiện khắc phục hệ thống tạm thời để giảm thiểu thời gian gây ảnh hưởng đến người sử dụng.</li> <li>- Trong vòng 01 ngày tiếp theo đưa ra phương án, kế hoạch thực hiện và tổ chức thực hiện xử lý sự cố trong vòng 05 ngày.</li> </ul> <p>Trong trường hợp các sự cố phát sinh gây ra bởi các lỗi mới được phát hiện của Redhat và cần xử lý bằng các bản vá thì thời gian xử lý phụ thuộc vào thời gian phát hành bản vá cần thiết theo chính sách của hãng Redhat. Trong thời gian đó, nhà thầu và Redhat có trách nhiệm thúc đẩy đội ngũ phát triển Redhat Development nhanh chóng đưa ra bản vá tương ứng.</p>
6	Đảm bảo hệ thống hoạt động ổn định	Nhà thầu phải cam kết đảm bảo hệ thống hoạt động ổn định, không gián đoạn trong suốt quá trình hỗ trợ.

#### 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:

- Giải pháp và phương pháp luận;

- Kế hoạch công tác.

### 5. Quy định về kiểm tra, nghiệm thu sản phẩm:

- Kết thúc các đợt triển khai, Nhà thầu lập và hoàn thành các biên bản liên quan, lấy xác nhận của các bộ phận, cung cấp đầy đủ các thông tin liên quan phục vụ thanh toán hợp đồng.
- Quy định về thành phần ký các báo cáo, biên bản trong quá trình triển khai sẽ được quy định cụ thể trong hợp đồng với nhà thầu trúng thầu.

### 6. Quy định trả lời yêu cầu kỹ thuật:

- Nhà thầu cần cung cấp câu trả lời riêng biệt cho mỗi yêu cầu kỹ thuật chi tiết.
- Đối với mỗi yêu cầu, Nhà thầu cần giải thích chi tiết, rõ ràng và cung cấp thông tin, dẫn chứng để tuyên bố đáp ứng (như catalogue, datasheet, hướng dẫn sử dụng,...).
- Trong trường hợp Nhà thầu cung cấp tham chiếu đến các thông tin chi tiết, thông tin tham chiếu phải xác định rõ tên tài liệu, số trang và đoạn tài liệu.
- Để trả lời đối với từng yêu cầu, đề nghị Nhà thầu sử dụng Bảng mẫu trả lời dưới đây:

Stt	Yêu cầu	Mức độ đáp ứng (chọn Đáp ứng/ Không đáp ứng)	Dẫn chứng trong E-HSDT
[Yêu cầu trong E-HSMT]	Yêu cầu: [đưa phần mô tả yêu cầu từ E- HSMT]		Chỉ dẫn tới dẫn chứng trong E-HSDT

Nhà thầu phải nêu rõ đã giải thích/dẫn chứng tại phần nào, mục nào, tài liệu nào của E-HSDT, đáp ứng yêu cầu kỹ thuật gì trong E-HSMT, để bên mời thầu dễ dàng tham chiếu khi xem xét E-HSDT.

Trường hợp E-HSDT thiếu các tài liệu theo yêu cầu, hoặc nhà thầu chỉ dẫn, dẫn chiếu không đúng, hoặc thông tin trong E-HSDT được trích dẫn không chính xác, hoặc thông tin trong E-HSDT không được tìm thấy trên các địa chỉ của chính hãng cung cấp sản phẩm, dịch vụ, hoặc không có cơ sở để cho rằng sản phẩm, dịch vụ dự thầu có cấu hình tương đương hoặc đáp ứng yêu cầu kỹ thuật trong E-HSMT thì Chủ đầu tư sẽ yêu cầu nhà thầu làm rõ E-HSDT trên cơ sở tuân thủ quy định tại Mục 23 E-CDNT.