

## **Chương V. YÊU CẦU VỀ KỸ THUẬT**

### **I. Giới thiệu chung về dự toán mua sắm, gói thầu**

- Tên dự toán: Bảo trì Hệ thống bảo mật công nghệ thông tin.
- Chủ đầu tư: Công ty Cổ phần Chứng khoán Agribank.
- Địa điểm thực hiện: Tại Hà Nội, Đà Nẵng và Thành Phố Hồ Chí Minh.
- Nguồn vốn: Nguồn vốn kinh doanh.
- Hình thức lựa chọn nhà thầu: Đấu thầu rộng rãi trong nước, qua mạng.
- Phương thức lựa chọn nhà thầu: Một giai đoạn, một túi hồ sơ.
- Loại hợp đồng: Trọn gói.
- Thời gian thực hiện gói thầu: 12 tháng.

## II. Mục tiêu công việc:

TT	Tên thiết bị phần cứng, phần mềm	S/N	Hãng sản xuất	Số lượng	Đơn vị tính	Phạm vi	Yêu cầu
1	Thiết bị phân tích dữ liệu Sensor	LR202201003304 LR202207025746 LR202207025791 LR202207025841	Stellar Cyber	4	Thiết bị/Chiếc	Bảo trì phần mềm chính hãng 12 tháng Bảo trì phần cứng nhà thầu 12 tháng	+ Phần cứng: - Sửa chữa, thay thế miễn phí bằng các linh kiện tương đương nếu có lỗi (thực hiện bởi nhà thầu). +Phần mềm: - Được cập nhật các bản update - Cập nhật các bản vá - Cập nhật các tính năng mới - Cập nhật các database và khả năng phát hiện tấn công mới nhất - Hỗ trợ xử lý sự cố qua các kênh kết nối email; điện thoại; portal
2	Thiết Bị Appliance Chuyên Dụng	HXWGQJ3	Stellar Cyber	1	Thiết bị/Chiếc	Bảo trì phần cứng nhà thầu 12 tháng	+ Phần cứng: - Sửa chữa, thay thế miễn phí bằng các linh kiện tương đương nếu có lỗi (thực hiện bởi nhà thầu).
3	Thiết bị thu thập dữ liệu tại trung tâm	200600181 200600187	Cubro	2	Thiết bị/Chiếc	Bảo trì phần mềm chính hãng 12 tháng	Phần mềm: Hỗ trợ xử lý, khắc phục các lỗi phần mềm qua các kênh kết nối email; điện thoại; portal Không bao gồm:

TT	Tên thiết bị phần cứng, phần mềm	S/N	Hãng sản xuất	Số lượng	Đơn vị tính	Phạm vi	Yêu cầu
							<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cập nhật các bản update</li> <li>- Cập nhật các bản vá</li> <li>- Cập nhật các tính năng mới</li> </ul>
4	Thiết bị tường lửa ứng dụng Web (WAF)	2302M5664 2229M5434	Array Networks	2	Thiết bị/Chiếc	Bảo trì phần cứng, phần mềm chính hãng 12 tháng	<ul style="list-style-type: none"> <li>+ Phần cứng: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sửa chữa, thay thế miễn phí chính hãng nếu có lỗi của nhà sản xuất.</li> </ul> </li> <li>+ Phần mềm: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cập nhật các bản update</li> <li>- Cập nhật các bản vá</li> <li>- Cập nhật các tính năng mới</li> <li>- Hỗ trợ xử lý sự cố qua các kênh kết nối email; điện thoại; portal</li> </ul> </li> </ul>
5	Phần mềm hệ thống giám sát và phản ứng an toàn thông tin toàn diện (Dung lượng xử lý dữ liệu 25 GB/ngày)		Stellar Cyber	1	Bản quyền/license	Bảo trì phần mềm chính hãng 12 tháng	<p>Dịch vụ bảo trì cho dung lượng 25GB, bao gồm:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cập nhật các bản vá</li> <li>- Cập nhật các tính năng mới</li> <li>- Cập nhật các database và khả năng phát hiện tấn công mới nhất.</li> </ul>

### III. Yêu cầu kỹ thuật của gói thầu

- Kỹ thuật: Đảm bảo hệ thống bảo mật được cập nhật cơ sở dữ liệu mã độc, bản vá, phiên bản phần mềm mới nhất; kéo dài tuổi thọ thiết bị; giảm nguy cơ gián đoạn và rủi ro mất an toàn thông tin (không bao gồm cập nhật các bản update, các bản vá, các tính năng mới đối với Thiết bị thu thập dữ liệu tại trung tâm).

- Vận hành: Được hỗ trợ kỹ thuật 24/7 từ hãng, rút ngắn thời gian khắc phục sự cố, đảm bảo hệ thống giám sát bảo mật và giao dịch trực tuyến hoạt động ổn định.

- Tuân thủ: Đáp ứng quy định của Chính phủ, Ủy ban Chứng khoán Nhà nước về đảm bảo an toàn cho hệ thống thông tin;

Nhà thầu có thể đề xuất giải pháp tương đương hoặc tốt hơn, phù hợp với E-HSMT theo các nội dung sau:

#### 1. Chính sách bảo trì của hãng Stellar Cyber

##### 1.1 Đối tượng Áp dụng chính sách

Chính sách được Áp dụng cho các đối tượng bao gồm:

- Phần mềm Hệ thống Giám sát và phản ứng an toàn thông tin toàn diện.
- Thiết bị phân tích dữ liệu Sensor (Áp dụng cho phần mềm trên thiết bị)

##### 1.2. Các phương thức hỗ trợ

a) **Cách 1:** Người sử dụng có thể tạo ticket hỗ trợ trực tuyến tại <https://success.stellarcyber.ai>. Các thông tin đơn vị sử dụng cần cung cấp bao gồm:

- Bao gồm phiên bản phần mềm Stellar Cyber Starlight
- Mô tả sự cố
- Mức độ nghiêm trọng và đính kèm các tệp và ảnh chụp màn hình có liên

quan.

Khi người sử dụng gửi ticket, người sử dụng cần lựa chọn nhóm sự cố đang gặp phải, mục đích phân loại sự cố để được hỗ trợ tốt nhất. Nếu không, ticket của người sử dụng sẽ được hệ thống chỉ định cho một kỹ sư hỗ trợ sẽ liên hệ với người sử dụng qua điện thoại hoặc email. Người sử dụng có thể trả lời/ cập nhật thông tin của ticket thông qua email và hệ thống sẽ tự động gắn vào ticket. Người sử dụng có thể kiểm tra tình trạng xử lý của ticket và đưa ra phản hồi bất cứ lúc nào.

b) **Cách 2:** Gọi điện thoại trực tiếp cho bộ phận Hỗ trợ về Mức độ nghiêm trọng 1 (Được mô tả trong nội dung định nghĩa mức độ nghiêm trọng). Khuyến nghị người sử dụng nên tạo một ticket theo cách 1 và sau đó có thể gọi điện để trao đổi trực tiếp. Số điện thoại hỗ trợ là 1 (888) 418-0883.

### 1.3. Các quy định, chính sách bảo trì

#### a) Quyền lợi hỗ trợ

Quyền lợi hỗ trợ	Hỗ trợ tiêu chuẩn
Thời gian hỗ trợ	Thứ Hai - Thứ Sáu: 8am - 5pm
Thời gian hỗ trợ khẩn cấp	24 x 7 x 365 đối với các trường hợp mức độ nghiêm trọng 1
Bảo trì cập nhật phần mềm, cập nhật cơ sở dữ liệu	Đối với các giấy phép sử dụng phần mềm đang hoạt động và hợp lệ sẽ nhận được các quyền lợi hỗ trợ: <ul style="list-style-type: none"><li>• Được cập nhật các bản update</li><li>• Cập nhật các bản vá</li><li>• Cập nhật các tính năng mới</li><li>• Cập nhật các database và khả năng phát hiện tấn công mới nhất</li></ul>
<b>Thời gian phản hồi ban đầu</b>	
Mức độ nghiêm trọng 1 - Quan trọng	< 2 giờ
Mức độ nghiêm trọng 2 - Cao	4 giờ làm việc
Mức độ nghiêm trọng 3 - Trung bình	8 giờ làm việc
Mức độ nghiêm trọng 4 - Thấp	Ngày làm việc tiếp theo

#### b) Định nghĩa mức độ nghiêm trọng:

- **Mức độ nghiêm trọng 1 - Quan trọng:** Hiệu năng/Chức năng của Sản phẩm/Thiết bị bị giảm và ảnh hưởng nghiêm trọng đến hoạt động hệ thống của Người sử dụng. Không có sẵn các tài liệu, cách giải quyết được vấn đề.
- **Mức độ nghiêm trọng 2 - Cao:** Hiệu năng/Chức năng của Sản phẩm/Thiết bị bị suy giảm và hệ thống vẫn hoạt động nhưng bị ảnh hưởng. Không có sẵn các tài liệu, cách giải quyết được vấn đề.
- **Mức độ nghiêm trọng 3 - Trung bình:** Chức năng Sản phẩm/Thiết bị có lỗi và hệ thống của Người sử dụng không bị ảnh hưởng. Có sẵn các tài liệu, cách giải quyết được vấn đề.
- **Mức độ nghiêm trọng 4 – Thấp:** Chức năng Sản phẩm/Thiết bị không bị suy giảm và không ảnh hưởng đến hoạt động hệ thống của Người sử dụng. Các yêu cầu ở

mức độ này bao gồm: Yêu cầu tính năng, thông tin, tài liệu, cách thực hiện và yêu cầu nâng cao từ Người sử dụng.

**c) Thời gian theo dõi xử lý:**

- **Mức độ nghiêm trọng 1 - Quan trọng:** Theo dõi liên tục sau 6 giờ cho đến khi được giải quyết hoặc có giải pháp thay thế.
- **Mức độ nghiêm trọng 2 - Cao:** Theo dõi mỗi ngày làm việc cho đến khi được giải quyết hoặc giải pháp thay thế được đưa ra.
- **Mức độ nghiêm trọng 3 – Trung bình:** Theo dõi sau 5 ngày làm việc cho đến khi được giải quyết.
- **Mức độ nghiêm trọng 4 - Thấp:** Theo dõi hai tuần làm việc một lần cho đến khi được giải quyết.

**2. Chính sách bảo trì của hãng Array Networks**

**2.1. Đối tượng Áp dụng chính sách**

Chính sách được Áp dụng cho: Thiết bị Tường lửa Ứng dụng Web (WAF)

**2.2. Các phương thức hỗ trợ:**

- Cách 1:** Người sử dụng có thể tạo ticket hỗ trợ trực tuyến tại <https://support.arraynetworks.net/>.
- Cách 2:** Gọi điện thoại trực tiếp cho bộ phận Hỗ trợ. Số điện thoại hỗ trợ là 1-877-992-7729.

**2.3 Các quy định, chính sách bảo trì**

**a) Quyền lợi**

Quyền lợi		
Cập nhật phần mềm	Bản cập nhật cho bất kỳ phần mềm nào từ Array Networks chỉ là bản phát hành sửa lỗi. Người sử dụng không được hưởng các tính năng mới.	Hỗ trợ
Sửa chữa & Thay thế	Các thiết bị được bộ phận Hỗ trợ Người sử dụng cho là bị lỗi có thể được trả lại cho Array Networks để sửa chữa. Cùng một thiết bị (cùng số sê-ri), với những sửa chữa cần thiết, sẽ được trả lại cho cùng một Người sử dụng trừ khi nhà sản xuất cho rằng phần cứng cũ không thể sửa chữa được trong trường hợp đó sẽ cung cấp một thiết bị tương đương hoặc tốt hơn. Dịch vụ Sửa chữa và Trả lại KHÔNG áp dụng cho các thiết bị không phải phần cứng như tính năng phần mềm, giấy	Hỗ trợ

	phép người dùng và phiên bản ảo hóa.	
Hỗ trợ qua Email	Hỗ trợ qua email từ Trung tâm hỗ trợ kỹ thuật của Array Networks từ 7 giờ sáng - 7 giờ tối Thứ Hai - Thứ Sáu, trừ các ngày lễ của Array Networks. Người sử dụng có thể gửi vấn đề qua email tới support@arraynetworks.net	Hỗ trợ
Trang web hỗ trợ	Trang web hỗ trợ của Array Networks cung cấp một bộ thông tin và cập nhật phần mềm toàn diện cho Người sử dụng đã đăng ký, bao gồm hướng dẫn sử dụng sản phẩm, tài liệu kỹ thuật và phần mềm. Thông tin đăng ký (đăng nhập/mật khẩu) là cần thiết để truy cập.	Hỗ trợ
Hỗ trợ qua điện thoại	Hỗ trợ qua điện thoại được cung cấp bởi Trung tâm Hỗ trợ Kỹ thuật của Array Networks từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối từ Thứ Hai đến Thứ Sáu hoặc 24 giờ một ngày, tùy thuộc vào chế độ hỗ trợ đã mua.	24x7
Cập nhật phần mềm	Bao gồm quyền truy cập vào tất cả các bản nâng cấp và cập nhật phần mềm, được coi là bản phát hành lớn và nhỏ, bản phát hành bản vá, bản phát hành bảo trì và các cải tiến chức năng trong thời gian dịch vụ.	Hỗ trợ

#### **b) Quy trình Bảo trì Thay thế sản phẩm:**

- Kỹ sư hỗ trợ kỹ thuật của Array Networks sẽ xác định các trường hợp thiết bị được bảo trì và thay thế. Vui lòng chuẩn bị cung cấp (các) số sê-ri và mô tả sự cố. Array Networks sẽ thay thế các sản phẩm phần cứng bị lỗi dựa trên các mốc thời gian.
  - Liên hệ với Array Networks trước 12 giờ trưa, giờ PST/PDT:
  - Sự cố được Array Networks chẩn đoán là sự cố phần cứng trước 12:00 PM PST/PDT sẽ gửi lô hàng phần cứng thay thế thông qua Federal Express hoặc tương đương.
  - Thời gian người sử dụng nhận được thiết bị thay thế trong khoảng thời gian 30-60 ngày.
  - Sản phẩm bị lỗi phải được trả lại cho Array Networks trong vòng mười (10) ngày làm việc sau khi RMA được cấp. Nếu phần cứng bị lỗi không được trả lại cho đối tác trong vòng mười (10) ngày làm việc, các bộ phận thay thế sẽ được lập hoá đơn theo giá niêm yết của Array Networks.

Mức độ nghiêm trọng	Mô tả
Mức độ nghiêm trọng 1	Mức độ nghiêm trọng 1 là Sản phẩm hoặc hệ thống liên quan của Người sử dụng ngừng hoạt động gây ảnh hưởng nghiêm trọng đến hoạt động kinh doanh nếu dịch vụ không được khôi phục nhanh chóng. Không có cách giải quyết nào có sẵn. Array Networks và Người sử dụng sẵn sàng cam kết nguồn lực toàn thời gian suốt ngày đêm để giải quyết tình huống này.
Mức độ nghiêm trọng 2	Mức độ 2 là Người sử dụng có thể sử dụng sản phẩm nhưng một số chức năng quan trọng không có hoặc hoạt động kinh doanh bị ảnh hưởng nghiêm trọng. Array Networks và Người sử dụng sẵn sàng cam kết nguồn lực toàn thời gian trong giờ làm việc để giải quyết tình huống.
Mức độ nghiêm trọng 3	Mức độ nghiêm trọng 3 là Người sử dụng có thể sử dụng sản phẩm với một số hạn chế về chức năng nhưng nó không có tác động nghiêm trọng đến hoạt động kinh doanh của Người sử dụng.
Mức độ nghiêm trọng 4	Người sử dụng yêu cầu thông tin hoặc hỗ trợ về khả năng, cài đặt, cấu hình của sản phẩm Array Networks, v.v.
	Lưu ý Đối với tất cả các vấn đề ở mức độ nghiêm trọng 1 và mức độ nghiêm trọng 2, Người sử dụng phải cho phép truy cập từ xa và nỗ lực gỡ lỗi trước khi bắt đầu bất kỳ quy trình nào cho RMA trong trường hợp cần thiết.

### 3. Chính sách bảo trì của hãng Cubro

#### 3.1. Đối tượng Áp dụng chính sách

Chính sách được Áp dụng cho các đối tượng bao gồm: Phần mềm cài trên Thiết bị Thu Thập Dữ Liệu tại trung tâm

#### 3.2. Các phương thức hỗ trợ:

- a) **Cách 1:** Người sử dụng có thể tạo ticket hỗ trợ trực tuyến tại <https://support.cubro.com/support/login>.
- b) **Cách 2:** Gọi điện thoại trực tiếp cho bộ phận Hỗ trợ. Số điện thoại hỗ trợ là +43 1 29826660.

#### 3.3. Các quy định, chính sách bảo trì

- **Điều kiện bảo trì:**

- Nếu sản phẩm không hoạt động như dự định sử dụng ban đầu, người sử dụng nên liên hệ với nhóm Hỗ trợ kỹ thuật của Cubro.

- **Quyền lợi hỗ trợ:**

- Hỗ trợ qua điện thoại: Giờ làm việc từ 08:00 sáng đến 06:00 chiều CET (EMEA), EDT (Bắc Mỹ) và SGT (Singapore)

- Thực hiện khắc phục, xử lý các lỗi liên quan đến phần mềm của thiết bị không bao gồm: Cập nhật các bản update; Cập nhật các bản vá; Cập nhật các tính năng mới.

- Truy cập vào tài liệu kỹ thuật như hướng dẫn sử dụng, câu hỏi thường gặp Hỗ trợ qua điện thoại kỹ thuật trực tiếp được cung cấp qua điện thoại hoặc email

- **Thời gian phản hồi và giải quyết**

Mô tả	Thời gian đáp ứng	Thời gian khôi phục	Thời gian xử lý tạm thời	Thời gian xử lý vĩnh viễn
Lỗi ảnh hưởng đến dịch vụ	2h	3h	1d	3d
Lỗi mà không ảnh hưởng đến dịch vụ	2h	3h	5d	10d

#### 4. Chính sách bảo trì của nhà thầu

##### 4.1 Đối tượng Áp dụng chính sách

Chính sách được Áp dụng cho các đối tượng bao gồm:

- Thiết bị phân tích dữ liệu Sensor
- Thiết bị Appliance chuyên dụng

##### 4.2. Các phương thức hỗ trợ

Gọi điện thoại trực tiếp/ gửi email cho bộ phận của nhà thầu.

##### 4.3. Các quy định, chính sách bảo trì

###### a) Quyền lợi hỗ trợ

Quyền lợi hỗ trợ	Hỗ trợ tiêu chuẩn
Thời gian hỗ trợ	Thứ Hai - Thứ Sáu: 8am - 5pm
Tiếp nhận yêu cầu bảo trì thiết bị thông qua liên hệ trực tiếp qua số điện thoại hỗ trợ hoặc	Thời gian thay thế/ sửa chữa 7 – 14 ngày

Quyền lợi hỗ trợ	Hỗ trợ tiêu chuẩn
<p>email của nhà thầu. Kỹ sư hỗ trợ kỹ thuật của nhà thầu sẽ xác định các trường hợp thiết bị thuộc phạm vi bảo trì.</p> <p>Sau khi đã xác định thiết bị/ linh kiện phần cứng cần được bảo trì, nhà thầu sẽ tiến hành thay thế/ sửa chữa thiết bị/ linh kiện lỗi.</p> <p>Trong thời gian thay thế/ sửa chữa nhà thầu sẽ cho mượn thiết bị/ linh kiện tương đương.</p>	
<b>Thời gian phản hồi ban đầu</b>	
Mức độ nghiêm trọng 1 - Quan trọng	< 2 giờ
Mức độ nghiêm trọng 2 - Cao	4 giờ làm việc
Mức độ nghiêm trọng 3 - Trung bình	8 giờ làm việc
Mức độ nghiêm trọng 4 - Thấp	Ngày làm việc tiếp theo

**b) Định nghĩa mức độ nghiêm trọng:**

- **Mức độ nghiêm trọng 1 - Quan trọng:** Hiệu năng/Chức năng của Thiết bị bị giảm và ảnh hưởng nghiêm trọng đến hoạt động hệ thống của Người sử dụng. Không có sẵn các tài liệu, cách giải quyết được vấn đề.

- **Mức độ nghiêm trọng 2 - Cao:** Hiệu năng/Chức năng của Thiết bị bị suy giảm và hệ thống vẫn hoạt động nhưng bị ảnh hưởng. Không có sẵn các tài liệu, cách giải quyết được vấn đề.

- **Mức độ nghiêm trọng 3 - Trung bình:** Chức năng Thiết bị có lỗi và hệ thống của Người sử dụng không bị ảnh hưởng. Có sẵn các tài liệu, cách giải quyết được vấn đề.

- **Mức độ nghiêm trọng 4 – Thấp:** Chức năng Thiết bị không bị suy giảm và không ảnh hưởng đến hoạt động hệ thống của Người sử dụng. Các yêu cầu ở mức độ này bao gồm: Yêu cầu tính năng, thông tin, tài liệu, cách thực hiện và yêu cầu nâng cao từ Người sử dụng.

**IV. 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.*

**V. Quy định về kiểm tra, nghiệm thu sản phẩm:**

- Đại diện Chủ đầu tư sẽ trực tiếp kiểm tra định kỳ, kiểm tra đột xuất, nghiệm thu chất lượng dịch vụ của nhà thầu.

- Chi tiết về các nội dung kiểm tra, nghiệm thu sẽ được Chủ đầu tư đưa ra trong quá trình hoàn thiện hợp đồng.