

Phần 2. YÊU CẦU VỀ KỸ THUẬT

Chương V. Yêu cầu về kỹ thuật

1. Phạm vi bảo trì, địa điểm và thời gian thực hiện hợp đồng:

Địa điểm bảo trì: Trung tâm xử lý của BIDV tại Hà Nội

Thời gian thực hiện hợp đồng: 37 tháng bao gồm:

- ❖ Thời gian thực hiện bảo trì 36 tháng kể từ ngày hợp đồng có hiệu lực.
- ❖ Thời gian thanh lý nghiệm thu hợp đồng 01 tháng kể từ ngày hoàn thành 36 tháng bảo trì.

Phạm vi bảo trì:

Danh sách các hạng mục cần mua dịch vụ bảo trì, hỗ trợ kỹ thuật:

TT	Tên hạng mục bảo trì	Đơn vị tính	Số lượng
1	Dịch vụ hỗ trợ kỹ thuật tiêu chuẩn cho phần mềm quản trị cơ sở dữ liệu Oracle Database Enterprise Edition (Oracle DBEE)	Bản quyền	155
2	Dịch vụ hỗ trợ kỹ thuật tiêu chuẩn cho phần mềm clustering cơ sở dữ liệu Oracle Real Application Cluster (Oracle RAC)	Bản quyền	122
3	Dịch vụ hỗ trợ kỹ thuật tiêu chuẩn cho phần mềm Máy chủ ứng dụng Oracle Tuxedo	Bản quyền	20

2. Yêu cầu kỹ thuật:

TT	Hạng mục	Số lượng (license)	Số tháng mua dịch vụ hỗ trợ (tính từ ngày hợp đồng có hiệu lực)
1	<p>Dịch vụ hỗ trợ tiêu chuẩn (premier support) cho phần mềm Oracle Database Enterprise Edition (Oracle DBEE)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Đối với dịch vụ hỗ trợ kỹ thuật theo tiêu chuẩn chính hãng: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Cung cấp các bản nâng cấp phần mềm, các tính năng cải tiến. ✓ Cung cấp các phiên bản mới, phiên bản dành riêng cho máy chủ chuyên dụng. ✓ Cung cấp các bản vá (patches), các bản sửa lỗi và các tài liệu liên quan. ✓ Cung cấp tài khoản truy cập vào hệ thống hệ thống hỗ trợ kỹ thuật trên Web 24x7 của hãng. ✓ Hỗ trợ sử dụng dịch vụ hỗ trợ điện tử 24x7 với các khả năng tra cứu các lỗi kỹ thuật, tải xuống các bản vá (patches), gửi trực tiếp các yêu cầu hỗ trợ kỹ thuật cho Trung tâm hỗ trợ toàn cầu của hãng, gửi các yêu cầu hỗ trợ (Service Requests - SR) thông qua trang web hỗ trợ. - Yêu cầu với đối tác Việt Nam: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Hỗ trợ hệ thống, hỗ trợ nâng cấp, cập nhật bản vá 24x7 cho tất cả phiên bản. 	155	36

	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Hỗ trợ các dịch vụ không mang tính kỹ thuật trong giờ làm việc bình thường (ví dụ như trợ giúp về số CSI của khách hàng, trợ giúp khách hàng tạo lập các SR trên web hỗ trợ, chuyển tới khách hàng các bản nâng cấp, bản vá). ✓ Hỗ trợ kỹ thuật On-site/Off-site, phụ thuộc mức độ khẩn cấp của sự cố. Trong trường hợp có sự cố nghiêm trọng, cán bộ kỹ thuật phải có mặt tại TTXL của BIDV để phối hợp với các bên liên quan để kiểm tra, khắc phục sự cố. Thời gian tiếp nhận và có mặt để phối hợp xử lý sự cố < 2 giờ. Hình thức thông báo: bằng email, điện thoại. ✓ Thực hiện bảo trì hỗ trợ kỹ thuật định kỳ (1 năm: 02 lần): <ul style="list-style-type: none"> • Thực hiện phân tích đánh giá các vấn đề kỹ thuật dựa trên logfile của hệ thống. • Đưa ra khuyến cáo thiết lập tham số, tối ưu hệ thống. • Báo cáo bằng văn bản hoặc email các phân tích, đánh giá, tối ưu hệ thống 		
2	Dịch vụ hỗ trợ tiêu chuẩn (premier support) cho phần mềm Oracle Real Application Cluster (Oracle RAC)	122	36
	<ul style="list-style-type: none"> - Đối với dịch vụ hỗ trợ kỹ thuật theo tiêu chuẩn chính hãng: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Cung cấp các bản nâng cấp phần mềm, các tính năng cải tiến. ✓ Cung cấp các phiên bản mới, phiên bản dành riêng cho máy chủ chuyên dụng. ✓ Cung cấp các bản vá (patches), các bản sửa lỗi và các tài liệu liên quan. ✓ Cung cấp tài khoản truy cập vào hệ thống hệ thống hỗ trợ kỹ thuật trên Web 24x7 của hãng. ✓ Hỗ trợ sử dụng dịch vụ hỗ trợ điện tử 24x7 với các khả năng tra cứu các lỗi kỹ thuật, tải xuống các bản vá (patches), gửi trực tiếp các yêu cầu hỗ trợ kỹ thuật cho Trung tâm hỗ trợ toàn cầu của hãng, gửi các yêu cầu hỗ trợ (Service Requests - SR) thông qua trang web hỗ trợ. - Yêu cầu với đối tác Việt Nam: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Hỗ trợ hệ thống, hỗ trợ nâng cấp, cập nhật bản vá 24x7 cho tất cả phiên bản. ✓ Hỗ trợ các dịch vụ không mang tính kỹ thuật trong giờ làm việc bình thường (ví dụ như trợ giúp về số CSI của khách hàng, trợ giúp khách hàng tạo lập các SR trên web hỗ trợ, chuyển tới khách hàng các bản nâng cấp, bản vá). 		

	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Hỗ trợ kỹ thuật On-site/Off-site, phụ thuộc mức độ khẩn cấp của sự cố. Trong trường hợp có sự cố nghiêm trọng, cán bộ kỹ thuật phải có mặt tại TTXL của BIDV để phối hợp với các bên liên quan để kiểm tra, khắc phục sự cố. Thời gian tiếp nhận và có mặt để phối hợp xử lý sự cố < 2 giờ. Hình thức thông báo: bằng email, điện thoại. ✓ Thực hiện bảo trì hỗ trợ kỹ thuật định kỳ (1 năm: 02 lần): <ul style="list-style-type: none"> • Thực hiện phân tích đánh giá các vấn đề kỹ thuật dựa trên logfile của hệ thống. • Đưa ra khuyến cáo thiết lập tham số, tối ưu hệ thống. • Báo cáo bằng văn bản hoặc email các phân tích, đánh giá, tối ưu hệ thống 		
3	Dịch vụ hỗ trợ tiêu chuẩn (premier support) cho phần mềm Oracle Tuxedo	20	36
	<ul style="list-style-type: none"> - Đối với dịch vụ hỗ trợ kỹ thuật theo tiêu chuẩn chính hãng: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Cung cấp các bản nâng cấp phần mềm, các tính năng cải tiến. ✓ Cung cấp các phiên bản mới, phiên bản dành riêng cho máy chủ chuyên dụng. ✓ Cung cấp các bản vá (patches), các bản sửa lỗi và các tài liệu liên quan. ✓ Cung cấp tài khoản truy cập vào hệ thống hệ thống hỗ trợ kỹ thuật trên Web 24x7 của hãng. ✓ Hỗ trợ sử dụng dịch vụ hỗ trợ điện tử 24x7 với các khả năng tra cứu các lỗi kỹ thuật, tải xuống các bản vá (patches), gửi trực tiếp các yêu cầu hỗ trợ kỹ thuật cho Trung tâm hỗ trợ toàn cầu của hãng, gửi các yêu cầu hỗ trợ (Service Requests - SR) thông qua trang web hỗ trợ. - Yêu cầu với đối tác Việt Nam: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Hỗ trợ hệ thống, hỗ trợ nâng cấp, cập nhật bản vá 24x7 cho tất cả phiên bản. ✓ Hỗ trợ các dịch vụ không mang tính kỹ thuật trong giờ làm việc bình thường (ví dụ như trợ giúp về số CSI của khách hàng, trợ giúp khách hàng tạo lập các SR trên web hỗ trợ, chuyển tới khách hàng các bản nâng cấp, bản vá). ✓ Hỗ trợ kỹ thuật On-site/Off-site, phụ thuộc mức độ khẩn cấp của sự cố. Trong trường hợp có sự cố nghiêm trọng, cán bộ kỹ thuật phải có mặt tại TTXL của BIDV để phối hợp với các bên liên quan để kiểm tra, khắc phục sự cố. Thời gian tiếp 		

	<p>nhận và có mặt để phối hợp xử lý sự cố < 2 giờ. Hình thức thông báo: bằng email, điện thoại.</p> <p>✓ Thực hiện bảo trì hỗ trợ kỹ thuật định kỳ (1 năm: 02 lần):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Thực hiện phân tích đánh giá các vấn đề kỹ thuật dựa trên logfile của hệ thống. • Đưa ra khuyến cáo thiết lập tham số, tối ưu hệ thống. • Báo cáo bằng văn bản hoặc email các phân tích, đánh giá, tối ưu hệ thống. 		
<p>Các số Customer Support Identifier (CSI) tương ứng, cần mua dịch vụ hỗ trợ kỹ thuật: 22251667, 27656129, 19440044</p>			

3. Yêu cầu đối với công tác sửa chữa, khắc phục sự cố đột xuất:

Nhà thầu phải đáp ứng các yêu cầu sửa chữa, khắc phục sự cố đột xuất tại BIDV:

- Tiếp nhận yêu cầu xử lý vào bất cứ khi nào 24/7 (24h/ngày và 7 ngày/tuần)
- Có mặt tại Trung tâm xử lý của BIDV trong vòng 2h kể từ khi nhận được thông báo
- Hình thức thông báo của BIDV cho nhà thầu: email, điện thoại