

**Phần 2. YÊU CẦU VỀ KỸ THUẬT**  
**Chương V. YÊU CẦU VỀ KỸ THUẬT**

**1. Địa điểm, phạm vi thực hiện bảo trì:**

- ✓ Tại trung tâm xử lý tại Hà Nội
- ✓ Danh mục bảo trì, hỗ trợ kỹ thuật:

STT	Tên cấu phần, hạng mục	Số lượng	Đơn vị tính	Thời gian thực hiện bảo trì
1	Dịch vụ hỗ trợ kỹ thuật cho 32 Bản quyền phần mềm CSDL IBM Db2 Advanced Edition Cartridge for IBM Cloud Pak for Data Virtual Processor Core License	01	Gói dịch vụ	24 tháng
2	Dịch vụ hỗ trợ kỹ thuật cho 200 Bản quyền phần mềm IBM Data Replication for Continuous Availability Cartridge for Db2 Warehouse for IBM Cloud Pak for Data Virtual Processor Core License	01	Gói dịch vụ	24 tháng

(Thời gian thực hiện bảo trì, hỗ trợ kỹ thuật dự kiến từ ngày 01/04/2026 đến 01/04/2028))

**2. Yêu cầu kỹ thuật:**

TT	Hạng mục	Ghi chú
1	<b>Dịch vụ hỗ trợ kỹ thuật tiêu chuẩn (premier support) cho 32 bản quyền phần mềm CSDL IBM Db2 Advanced Edition Cartridge - phục vụ cho hệ thống dự phòng ODS trong thời gian 24 tháng</b>	
	<ul style="list-style-type: none"><li>- Cung cấp các bản nâng cấp phần mềm, các tính năng cải tiến, bản vá (patches), các bản sửa lỗi và các tài liệu liên quan</li><li>- Cung cấp tài khoản truy cập vào hệ thống hỗ trợ của hãng, hệ thống hỗ trợ kỹ thuật trên Web 24x7 của hãng.</li><li>- 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 SR (Service Requests) thông qua kênh hỗ trợ của hãng cho tất cả các phiên bản phần mềm.</li><li>- Thực hiện bảo trì hỗ trợ kỹ thuật định kỳ (6 tháng/1 lần):<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Thực hiện phân tích đánh giá các vấn đề kỹ thuật dựa trên logfile của hệ thống.</li><li>✓ Đưa ra khuyến cáo thiết lập tham số, tối ưu hệ thống.</li><li>✓ Báo cáo bằng văn bản hoặc email các phân tích, đánh giá, tối ưu</li></ul></li></ul>	

	<p>hệ thống.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Yêu cầu hỗ trợ kỹ thuật phần mềm: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Nâng cấp, cập nhật miễn phí các phiên bản phần mềm CSDL và phần mềm đồng bộ CSDL của hệ thống dự phòng ODS trong thời gian bảo hành/hỗ trợ kỹ thuật.</li> <li>✓ Sau khi nghiệm thu kích hoạt dịch vụ hỗ trợ kỹ thuật phần mềm, BIDV có thể tra cứu thông tin dịch vụ hỗ trợ kỹ thuật phần mềm tại trang web của hãng hoặc cung cấp thư xác nhận dịch vụ hỗ trợ kỹ thuật của hãng.</li> </ul> </li> </ul>	
<b>2</b>	<p><b>Dịch vụ hỗ trợ tiêu chuẩn (premier support) cho 200 bản quyền phần mềm IBM Data Replication for Continuous Availability Cartridge - phục vụ đồng bộ CSDL giữa DC-DR cho hệ thống ODS trong thời gian 24 tháng</b></p>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cung cấp các bản nâng cấp phần mềm, các tính năng cải tiến, bản vá (patches), các bản sửa lỗi và các tài liệu liên quan</li> <li>- Cung cấp tài khoản truy cập vào hệ thống hỗ trợ của hãng, hệ thống hỗ trợ kỹ thuật trên Web 24x7 của hãng.</li> <li>- 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 SR (Service Requests) thông qua kênh hỗ trợ của hãng cho tất cả các phiên bản phần mềm.</li> <li>- Thực hiện bảo trì hỗ trợ kỹ thuật định kỳ (6 tháng/1 lần): <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Thực hiện phân tích đánh giá các vấn đề kỹ thuật dựa trên logfile của hệ thống.</li> <li>✓ Đưa ra khuyến cáo thiết lập tham số, tối ưu hệ thống.</li> <li>✓ Báo cáo bằng văn bản hoặc email các phân tích, đánh giá, tối ưu hệ thống.</li> </ul> </li> <li>- Yêu cầu hỗ trợ kỹ thuật phần mềm: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Nâng cấp, cập nhật miễn phí các phiên bản phần mềm CSDL và phần mềm đồng bộ CSDL của hệ thống dự phòng ODS trong thời gian bảo hành/hỗ trợ kỹ thuật.</li> <li>✓ Sau khi nghiệm thu kích hoạt dịch vụ hỗ trợ kỹ thuật phần mềm, BIDV có thể tra cứu thông tin dịch vụ hỗ trợ kỹ thuật phần mềm tại trang web của hãng hoặc cung cấp thư xác nhận dịch vụ hỗ trợ kỹ thuật của hãng.</li> </ul> </li> </ul>	

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

Thời gian bảo trì đột xuất được đơn vị thực hiện 24h/ngày vào tất cả các ngày trong tuần kể cả ngày nghỉ, lễ, Tết.

Bảo trì, xử lý sự cố đột xuất: Thời gian bảo trì đột xuất được đơn vị thực hiện 24h/ngày vào tất cả các ngày trong tuần kể cả ngày nghỉ, lễ, Tết. Đơn vị bảo trì phải có mặt trong vòng 2 giờ kể từ khi nhận được thông báo sự cố để kiểm tra sự cố khi nhận được yêu cầu từ BIDV:

- Mức độ 1 (Critical - Ảnh hưởng nghiêm trọng): Phản hồi trong vòng 2 giờ (24/7)
- Mức độ 2 (Significant – Ảnh hưởng đáng kể): Phản hồi trong vòng 2 giờ (8x5)
- Mức độ 3 (Some – Ảnh hưởng một phần): Phản hồi trong vòng 2 giờ (8x5)
- Mức độ 4 (Minimal – Ảnh hưởng tối thiểu): Phản hồi trong vòng 2 giờ (8x5)