

Phần 2. YÊU CẦU VỀ KỸ THUẬT

Chương V. YÊU CẦU VỀ KỸ THUẬT

1. Giới thiệu chung về dự án/dự toán mua sắm, gói thầu:

1.1. Tên gói thầu: Dịch vụ Bảo hành mở rộng, hỗ trợ kỹ thuật chính hãng và bảo trì cho hệ thống máy chủ, lưu trữ.

1.2. Dự toán: Dịch vụ công nghệ thông tin của Công ty Xổ số điện toán Việt Nam.

1.3. Địa điểm thực hiện: Trụ sở chính và Trung tâm dữ liệu của Công ty xổ số điện toán Việt Nam;

1.4. Chủ đầu tư: Công ty TNHH MTV Xổ số điện toán Việt Nam

1.5. Thời gian hoàn thành: 12 tháng (bao gồm cả ngày nghỉ và ngày lễ)

2. Mục tiêu công việc

Lựa chọn nhà thầu có đủ điều kiện năng lực hoạt động và đủ năng lực, kinh nghiệm thực hiện Dịch vụ Bảo hành mở rộng, hỗ trợ kỹ thuật chính hãng và bảo trì cho hệ thống máy chủ, lưu trữ từ khi thực hiện đến khi hết thời gian bảo hành.

3. Yêu cầu kỹ thuật của gói thầu:

3.1. Yêu cầu đối với Dịch vụ bảo hành mở rộng, hỗ trợ kỹ thuật chính hãng;

a) Danh sách các thiết bị cần bảo hành mở rộng, hỗ trợ kỹ thuật chính hãng

TT	Hệ thống/thiết bị	Đơn vị tính	Số lượng	Serial number
1	Khung máy chủ phiên HP BLc7000	Thiết bị	2	SGH820VB4X SGH943Y7SJ
2	Máy chủ phiên HP BL460c Gen9	Thiết bị	4	SGH747V521 SGH747V51X SGH747V52C SGH747V524
3	Máy chủ phiên HP BL460c Gen10	Thiết bị	13	SGH821VLKP SGH821VLKM SGH821VLF3 SGH821VLF5 SGH821VLF7 SGH821VLF9 SGH821VLEK SGH043SXP9 SGH043SXPC SGH043SXPH SGH043SXPK SGH043SXPM SGH043SXPP
4	Thiết bị lưu trữ SAN HP 3PAR StoreServ 8400	Thiết bị	1	SGH625VJMM

TT	Hệ thống/thiết bị	Đơn vị tính	Số lượng	Serial number
5	Thiết bị lưu trữ SAN HPE MSA 2050	Thiết bị	1	2S6819B130
6	Thiết bị Tape Library HP MSL2024	Thiết bị	1	DEC61803GT
7	Khung máy chủ phiên HPE Synergy 12000 Frame	Thiết bị	1	SGH212WP1R
8	Máy chủ phiên HPE Synergy 480 Gen10	Thiết bị	6	SGH216YVH7 SGH216YVHB SGH216YVHJ SGH216YVHF SGH216YVHV SGH216YVHR
9	Thiết bị lưu trữ SAN HPE Nimble Storage HF20 Adaptive Dual Controller	Thiết bị	1	5UM218005T
10	Thiết bị SAN Switch HPE SN3600B 32Gb 24/8 Fibre Chanel Switch	Thiết bị	2	CZC1368PXZ CZC1368PY1

b) Yêu cầu kỹ thuật

- Cam kết về thời gian xử lý:

+ Phản hồi trong vòng 4 giờ, 24/7 (trong vòng 4 giờ nhà thầu có trách nhiệm phản hồi, kiểm tra, hỗ trợ khắc phục lỗi sau khi nhận đầy đủ thông tin);

+ Trường hợp phải thay thế linh kiện, nếu linh kiện cần thay thế có sẵn trong kho bảo hành của nhà thầu/hãng tại Việt Nam, nhà thầu thực hiện thay ngay trong ngày hoặc ngày hôm sau (không quá 02 ngày kể từ khi nhà thầu nhận được thông báo của Chủ đầu tư). Trường hợp linh kiện cần thay thế không có sẵn trong kho bảo hành của nhà thầu/hãng tại Việt Nam, nhà thầu chịu trách nhiệm đặt hàng linh kiện để thay thế trong vòng 14 ngày và nhà thầu phải lắp đặt thiết bị tương đương đảm bảo hệ thống hoạt động bình thường trong thời gian chờ thay thế linh kiện.

- Thực hiện hỗ trợ kỹ thuật, hướng dẫn quản trị vận hành hệ thống, hỗ trợ xử lý sự cố trong quá trình vận hành đối với tất cả các thiết bị mà Chủ đầu tư đã mua dịch vụ trong thời hạn hợp đồng.

- Dịch vụ bảo hành và hỗ trợ kỹ thuật được thực hiện bởi kỹ sư chính hãng hoặc nhân sự có đủ trình độ của nhà thầu đối với các thiết bị theo danh sách tại mục 3.1 (a) nêu trên.

- Dự trữ thiết bị, linh kiện thay thế miễn phí khi thiết bị hoặc linh kiện được chẩn đoán bị lỗi.

- Mọi chi phí liên quan đến công tác bảo hành thuộc trách nhiệm của nhà thầu.

3.2. Yêu cầu đối với Dịch vụ bảo trì

a) Danh sách thiết bị thực hiện bảo trì

TT	Hệ thống/thiết bị	Đơn vị tính	Số lượng	Serial number
1	Khung máy chủ phiên HP BLc7000	Thiết bị	2	SGH820VB4X SGH943Y7SJ

2	Máy chủ phiên HP BL460c Gen9	Thiết bị	4	SGH747V521 SGH747V51X SGH747V52C SGH747V524
3	Máy chủ phiên HP BL460c Gen10	Thiết bị	13	SGH821VLKP SGH821VLKM SGH821VLF3 SGH821VLF5 SGH821VLF7 SGH821VLF9 SGH821VLEK SGH043SXP9 SGH043SXPC SGH043SXPB SGH043SXPK SGH043SXPM SGH043SXPP
4	Thiết bị lưu trữ SAN HP 3PAR StoreServ 8400	Thiết bị	1	SGH625VJMM
5	Thiết bị lưu trữ SAN HPE MSA 2050	Thiết bị	1	2S6819B130
6	Thiết bị Tape Library HP MSL2024	Thiết bị	1	DEC61803GT
7	Khung máy chủ phiên HPE Synergy 12000 Frame	Thiết bị	1	SGH212WP1R
8	Máy chủ phiên HPE Synergy 480 Gen10	Thiết bị	6	SGH216YVH7 SGH216YVHB SGH216YVHJ SGH216YVHF SGH216YVHV SGH216YVHR
9	Thiết bị lưu trữ SAN HPE Nimble Storage HF20 Adaptive Dual Controller	Thiết bị	1	5UM218005T
10	Thiết bị SAN Switch HPE SN3600B 32Gb 24/8 Fibre Chanel Switch	Thiết bị	2	CZC1368PXZ CZC1368PY1

b) Yêu cầu kỹ thuật

- Thực hiện bảo trì định kỳ 06 tháng/lần, 02 lần/năm cho các thiết bị trong danh sách tại mục 3.2 (a) nêu trên.
- Thời gian thực hiện: Trong giờ hành chính từ thứ hai đến thứ sáu.
- Địa điểm thực hiện: Trụ sở chính và Trung tâm dữ liệu của Công ty xổ số điện toán Việt Nam.
- Nội dung phạm vi công việc:
 - + Kiểm tra trạng thái phần cứng tổng thể, các hư hỏng của phần cứng thông qua đèn báo hiệu, âm thanh và các dấu hiệu liên quan khác;
 - + Kiểm tra tình trạng hoạt động các thành phần phần cứng (CPU, RAM,

ô đĩa/phân vùng lưu trữ, nguồn điện, card kết nối...) qua giao diện quản trị hoặc qua giao diện dòng lệnh (Command Line Interface - CLI);

+ Thu thập, phân tích, kiểm tra log file để theo dõi, đánh giá thiết bị trong thời gian vận hành;

+ Thực hiện cài đặt các bản vá (hotfix/patch) hoặc nâng cấp firmware của thiết bị (nếu cần thiết hoặc theo yêu cầu của Chủ đầu tư);

+ Vệ sinh công nghiệp các thành phần tích bụi như khung máy, nguồn, quạt (nếu cần thiết và có thể thực hiện được);

+ Kiểm tra quá trình khởi động của thiết bị sau bảo trì;

+ Thông báo thay thế phần cứng hỏng hóc hoặc thực hiện thay thế (nếu có);

+ Lập báo cáo hiện trạng sau khi bảo trì, bao gồm các cảnh báo khuyến nghị thay thế, nâng cấp thiết bị, linh kiện.

3.3. Đối với nhân sự tham gia triển khai gói thầu:

- Trưởng nhóm triển khai: 01 người. Yêu cầu:

+ Tốt nghiệp đại học chuyên ngành CNTT hoặc cao hơn

+ Có chứng chỉ PMP hoặc CSM hoặc tương đương (nhà thầu chứng minh tương đương).

+ Kinh nghiệm: Tối thiểu 05 năm kinh nghiệm trong các công việc tương tự hoặc đã tham gia thực hiện tối thiểu 02 hợp đồng với vị trí tương tự.

- Cán bộ bảo trì hệ thống máy chủ, lưu trữ: Tối thiểu 04 người, yêu cầu:

+ Tốt nghiệp đại học chuyên ngành CNTT hoặc cao hơn.

+ Có 1 nhân sự có chứng chỉ HPE Blade

+ Có 1 nhân sự có chứng chỉ HPE Storage

+ Có 1 nhân sự có chứng chỉ MCSA/MCITP hoặc tương đương (nhà thầu chứng minh tương đương).

+ Kinh nghiệm: Tối thiểu 03 năm kinh nghiệm trong các công việc tương tự hoặc đã tham gia thực hiện tối thiểu 01 hợp đồng với vị trí tương tự.

Nhà thầu cung cấp tài liệu để chứng minh số năm năng lực kinh nghiệm trong công việc tương tự, hợp đồng với vị trí tương tự, bằng cấp, chứng chỉ của các nhân sự chủ chốt tham gia triển khai gói thầu.

Mỗi nhân sự chỉ xem xét đánh giá 01 loại chứng chỉ yêu cầu và còn thời hạn sử dụng tại thời điểm đóng thầu.

Ghi chú:

- Chuyên ngành Công nghệ thông tin/Điện tử - Viễn thông theo quy định tại Thông tư số 09/2022/TT-BGDĐT ngày 06/6/2022 của Bộ Giáo dục và Đào tạo và Thông tư số 08/2022/TT-BTTTT ngày 30/6/2022 của Bộ Thông tin và Truyền thông.

- Các chứng chỉ tối thiểu phải còn thời hạn sử dụng tại thời điểm đóng thầu; Trường hợp chứng chỉ của nhân sự hết thời hạn trước ngày kết thúc thời gian thực hiện hợp đồng theo quy định tại Mục 1 Chương V, nhà thầu phải cam kết gia hạn chứng chỉ của nhân sự đó đến hết thời gian thực hiện hợp đồng. Nhà thầu phải cung cấp đường dẫn (Link) tới website công bố chứng chỉ mà nhân sự

đạt được của đơn vị cấp chứng chỉ hoặc cung cấp bản scan bản gốc chứng chỉ để kiểm tra tính xác thực.

- Trường hợp nhà thầu chào số lượng nhân sự nhiều hơn yêu cầu cho vị trí Cán bộ bảo trì, hỗ trợ kỹ thuật thì số lượng nhân sự đề xuất cho vị trí đó phải đáp ứng số lượng tối thiểu theo yêu cầu của E-HSMT, các nhân sự không đáp ứng sẽ bị loại và không được tham gia trong quá trình thực hiện hợp đồng.

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 V, gồm các phần như sau:

4.1. Giải pháp và phương pháp luận;

4.2. Kế hoạch công tác.

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

5.1. Quy định kiểm tra

- Đối với dịch vụ bảo hành mở rộng, hỗ trợ kỹ thuật chính hãng: Kiểm tra về khối lượng thực hiện; thời hạn hiệu lực; tiến độ thực hiện; tính hợp lệ của bản quyền được kiểm tra trực tiếp trên hệ thống hoặc giấy xác nhận bản quyền chính hãng.

- Đối với dịch vụ bảo trì: Kiểm tra đánh giá việc nhà thầu tuân thủ các quy định về số lần thực hiện, phạm vi công việc, quy trình bảo trì và thời gian xử lý đối với dịch vụ bảo trì tại Mục 3.2 nêu trên.

5.2. Nghiệm thu sản phẩm

a) Dịch vụ bảo hành mở rộng, hỗ trợ kỹ thuật chính hãng

Sau khi Nhà thầu hoàn thành việc cung cấp bảo hành mở rộng, hỗ trợ kỹ thuật chính hãng được quy định tại Hợp đồng, Hai bên tiến hành nghiệm thu công việc, cụ thể:

- Nhà thầu cung cấp Tài liệu chứng minh Nhà thầu đã mua Dịch vụ bảo hành mở rộng, hỗ trợ kỹ thuật chính hãng cho hệ thống máy chủ, lưu trữ của Chủ đầu tư.

- Hai bên tiến hành nghiệm thu ký kết Biên bản nghiệm thu giá trị khối lượng công việc hoàn thành.

b) Dịch vụ bảo trì

Sau khi Nhà thầu hoàn thành dịch vụ bảo trì cho các thiết bị cho hệ thống máy chủ, lưu trữ của Chủ đầu tư, định kỳ 06 tháng/lần hai bên tiến hành nghiệm thu công việc, cụ thể như sau:

- Nhà thầu cung cấp Báo cáo kết quả bảo trì định kỳ.

- Hai bên tiến hành nghiệm thu ký kết Biên bản xác nhận hoàn thành công tác bảo trì định kỳ và Biên bản nghiệm thu giá trị khối lượng công việc hoàn thành.