

{File Chương V. Yêu cầu về kỹ thuật đính kèm E-HSMT trên trang  
<https://muasamcong.gov.vn>}

**Gói thầu 03.PTV: Dịch vụ gia hạn bảo hành, hỗ trợ kỹ thuật cho các hệ thống CNTT, ATTT EVNCPC năm 2026 - Đợt 1**

**Chương V. YÊU CẦU VỀ KỸ THUẬT**

**1. Giới thiệu chung về chương trình, gói thầu:**

**1.1 Tên chương trình:** Dịch vụ gia hạn bảo hành, hỗ trợ kỹ thuật cho các hệ thống CNTT, ATTT EVNCPC năm 2026 (Đợt 1)

**1.2 Tên gói thầu:** 03.PTV: Dịch vụ gia hạn bảo hành, hỗ trợ kỹ thuật cho các hệ thống CNTT, ATTT EVNCPC năm 2026 - Đợt 1

**1.3 Chủ đầu tư:** Công ty Công nghệ thông tin Điện lực miền Trung - Tổng công ty Điện lực miền Trung (CPCIT).

**1.4 Nguồn vốn:** Chi phí SXKD của EVNCPC

**1.5 Quy mô dịch vụ:**

TT	Danh mục dịch vụ	ĐVT	SL	Ghi chú Ngày hết hạn dịch vụ bảo hành/hỗ trợ kỹ thuật của thiết bị/phần mềm hiện có
1	Dịch vụ bảo hành và hỗ trợ kỹ thuật của hãng sản xuất cho thiết bị Tường lửa số 01 hiện có	Gói	01	31/3/2026
2	Dịch vụ bảo hành và hỗ trợ kỹ thuật cho thiết bị HSM hiện có	Gói	01	31/3/2026
3	Dịch vụ bảo hành và hỗ trợ kỹ thuật (phần cứng và phần mềm) của hãng sản xuất cho thiết bị Máy chủ vật lý hiện có, trong thời gian 03 năm	Gói	01	18/4/2026
4	Dịch vụ hỗ trợ kỹ thuật, cập nhật phiên bản phần mềm của hãng sản xuất cho phần mềm Quản trị tài khoản đặc quyền hiện có, trong thời gian: 03 năm	Gói	01	31/5/2026
5	Dịch vụ hỗ trợ kỹ thuật, cập nhật phiên bản phần mềm, cập nhật signature mới của hãng sản xuất cho công cụ dò quét lỗ hổng bảo mật ứng dụng Web hiện có, trong thời gian: 03 năm	Gói	01	24/3/2026
6	Dịch vụ bảo hành và hỗ trợ kỹ thuật của hãng sản xuất cho thiết bị Lưu trữ mở rộng hiện có, trong thời gian: 03 năm	Gói	01	30/9/2025

**Ghi chú:**

(\*) Đối với hạng mục Stt 1: “Dịch vụ bảo hành và hỗ trợ kỹ thuật của hãng sản xuất cho thiết bị Tường lửa số 01 hiện có”: giá trị thanh toán sẽ xác định trên cơ sở thời gian thực tế cung cấp dịch vụ tính theo đơn vị “ngày”; cụ thể:

Đơn giá 01 ngày dịch vụ bảo hành và hỗ trợ kỹ thuật của hãng sản xuất cho thiết bị Tường lửa số 01 hiện có (VNĐ/ngày) = Đơn giá dự thầu của hạng mục tương ứng (VNĐ)/ 884 ngày.

(\*\*) Đối với hạng mục Stt 2: “Dịch vụ bảo hành và hỗ trợ kỹ thuật cho thiết bị HSM hiện có”, giá trị thanh toán sẽ được xác định trên cơ sở thời gian thực tế cung cấp dịch vụ tính theo đơn vị “ngày”; cụ thể:

Đơn giá 01 ngày dịch vụ bảo hành và hỗ trợ kỹ thuật cho thiết bị HSM hiện có (VNĐ/ngày) = Đơn giá dự thầu của hạng mục tương ứng (VNĐ)/ 365 ngày.

**1.6 Thời gian thực hiện gói thầu:** 1.152 ngày kể từ ngày hợp đồng có hiệu lực đến ngày nghiệm thu hoàn thành gói thầu (bao gồm cả dịch vụ liên quan, nếu có).

Trong đó:

+ Thời gian chuẩn bị cung cấp dịch vụ: tính từ ngày hợp đồng có hiệu lực đến ngày nghiệm thu, bàn giao dịch vụ để đưa vào sử dụng trong thời gian tối đa 08 tuần (tương đương 56 ngày).

+ Thời gian cung cấp dịch vụ:

(i) Thời gian cung cấp Dịch vụ bảo hành và hỗ trợ kỹ thuật của hãng sản xuất cho thiết bị Tường lửa số 01 hiện có: Từ ngày hết hạn dịch vụ (31/3/2026) hoặc từ ngày nghiệm thu, bàn giao dịch vụ đưa vào sử dụng, tùy điều kiện nào đến sau đến ngày 31/8/2028 (tương ứng với khoảng thời gian cung cấp dịch vụ là: tối đa 884 ngày);

(ii) Thời gian cung cấp Dịch vụ bảo hành và hỗ trợ kỹ thuật cho thiết bị HSM hiện có: Từ ngày hết hạn dịch vụ (31/3/2026) hoặc từ ngày nghiệm thu, bàn giao dịch vụ đưa vào sử dụng, tùy điều kiện nào đến sau đến ngày 31/3/2027 (tương ứng với khoảng thời gian cung cấp dịch vụ là: tối đa 365 ngày);

(iii) Thời gian cung cấp Dịch vụ bảo hành và hỗ trợ kỹ thuật (phần cứng và phần mềm) của hãng sản xuất cho thiết bị Máy chủ vật lý hiện có:  $\geq 03$  năm kể từ ngày hết hạn dịch vụ (ngày 18/4/2026) hoặc từ ngày nghiệm thu, bàn giao dịch vụ để đưa vào sử dụng, tùy điều kiện nào đến sau;

(iv) Thời gian cung cấp Dịch vụ hỗ trợ kỹ thuật, cập nhật phiên bản phần mềm của hãng sản xuất cho phần mềm Quản trị tài khoản đặc quyền hiện có:  $\geq 03$  năm kể từ ngày hết hạn dịch vụ (ngày 31/5/2026) hoặc từ ngày nghiệm thu, bàn giao dịch vụ để đưa vào sử dụng, tùy điều kiện nào đến sau;

(v) Thời gian cung cấp Dịch vụ hỗ trợ kỹ thuật, cập nhật phiên bản phần mềm, cập nhật signature mới của hãng sản xuất cho công cụ dò quét lỗ hổng bảo mật ứng dụng Web hiện có:  $\geq 03$  năm kể từ ngày hết hạn dịch vụ (ngày 24/3/2026) hoặc từ ngày nghiệm thu, bàn giao dịch vụ để đưa vào sử dụng, tùy điều kiện nào đến sau;

(vi) Dịch vụ bảo hành và hỗ trợ kỹ thuật của hãng sản xuất cho thiết bị Lưu trữ mở rộng hiện có:  $\geq 03$  năm kể từ ngày nghiệm thu, bàn giao dịch vụ để đưa vào sử dụng.

**1.7 Địa điểm thực hiện:** 393 Trưng Nữ Vương, phường Hòa Cường, TP Đà Nẵng.

## 2. Mục tiêu công việc:

- Hiện nay, CPCIT được giao vận hành và khai thác các hệ thống thông tin của

Tổng công ty Điện lực miền Trung (EVNCPC), trong đó có các thiết bị tường lửa, thiết bị HSM, máy chủ vật lý, phần mềm quản trị tài khoản đặc quyền, công cụ dò quét lỗ hổng bảo mật ứng dụng web, thiết bị lưu trữ mở rộng phục vụ sản xuất kinh doanh (SXKD) của EVNCPC. Các hệ thống này cung cấp nền tảng hoạt động ổn định cho các ứng dụng của Tổng công ty.

- Để đảm bảo hoạt động ổn định, liên tục, an toàn cho các hệ thống trên nhằm phục vụ SXKD của EVNCPC, nhanh chóng đáp ứng yêu cầu chỉ đạo, điều hành hoạt động sản xuất, kinh doanh của EVNCPC, cần có phương án Dịch vụ gia hạn bảo hành, hỗ trợ kỹ thuật cho các hệ thống CNTT, ATTT EVNCPC năm 2026.

### 3. Yêu cầu kỹ thuật của gói thầu:

Nhà thầu chào các nội dung về dịch vụ kèm theo các tài liệu chứng minh tính đáp ứng về kỹ thuật của gói thầu, cụ thể:

TT	Mô tả tính năng, thành phần	Yêu cầu kỹ thuật	Nhà thầu chào
<b>1</b>	<b>Dịch vụ bảo hành và hỗ trợ kỹ thuật của hãng sản xuất cho thiết bị Tường lửa số 1 hiện có (*)</b>		
	Tên thiết bị hiện có:	Palo Alto 5220	
	Serial Number thiết bị hiện có:	SN: 013201016231	
	Nhà sản xuất:	Palo Alto	
<b>1.1</b>	<b>Dịch vụ của hãng sản xuất/ đại lý ủy quyền của hãng sản xuất:</b>		
	Mã hiệu gói dịch vụ	{Nhà thầu cung cấp}	
	Nhà sản xuất	{Nhà thầu cung cấp}	
	Hỗ trợ kỹ thuật, bảo hành phần cứng	- Hỗ trợ qua điện thoại: 24/7 - Thời gian phản hồi (Critical Issue): ≤ 1 giờ - Return Merchandise Authorization (RMA): Next Business Day (NBD)   4HR (hour)	-
	Thời gian	Từ ngày hết hạn dịch vụ (31/3/2026) hoặc từ ngày nghiệm thu, bàn giao dịch vụ đưa vào sử dụng (tùy điều kiện nào đến sau) đến ngày 31/8/2028  (tương ứng với khoảng thời gian cung cấp dịch vụ là: tối đa 884 ngày)	

TT	Mô tả tính năng, thành phần	Yêu cầu kỹ thuật	Nhà thầu chào
1.2	<b>Dịch vụ của nhà thầu:</b>		
	Bảo hành, hỗ trợ kỹ thuật của nhà thầu	<p>Thực hiện công tác bảo hành và hỗ trợ kỹ thuật, đảm bảo thiết bị hoạt động hiệu quả, ổn định. Chi tiết bao gồm:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kiểm tra, đánh giá phiên bản, bản vá, bản nâng cấp mới và thông báo với đại diện Chủ đầu tư khả năng nâng cấp bản vá, bản nâng cấp phù hợp. Phối hợp với chủ đầu tư tải bản cập nhật từ trang web chính thức của hãng.</li> <li>- Xử lý và khắc phục sự cố kỹ thuật phát sinh trên thiết bị: Nhà thầu phải cử cán bộ kỹ thuật giải quyết sự cố nhanh chóng theo đúng thời gian quy định. Đối với các sự cố không thể xử lý online qua mạng, cán bộ kỹ thuật của nhà thầu phải trực tiếp onsite hỗ trợ xử lý khắc phục sự cố trong vòng 24h kể từ khi có thông báo của chủ đầu tư. Nhà thầu có trách nhiệm phối hợp với nhà sản xuất (trong trường hợp cần thiết) thực hiện xử lý khắc phục sự cố đối với thiết bị. Đảm bảo đáp ứng 24x7x365 (kể cả ngày lễ, ngày nghỉ) khi đại diện đơn vị nhà thầu nhận được thông báo (điện thoại, công văn, email...) liên quan đến sự cố từ Chủ đầu tư.</li> <li>- Bảo hành phần cứng: Nhà thầu có trách nhiệm kiểm tra, xác nhận tình trạng lỗi của thiết bị gặp sự cố. Trong trường hợp không xử lý được các sự cố do hỏng thiết bị phần cứng nhà thầu có</li> </ul>	

TT	Mô tả tính năng, thành phần	Yêu cầu kỹ thuật	Nhà thầu chào
		trách nhiệm phối hợp với hãng sản xuất để sửa chữa, thay thế thiết bị (trương đương về chủng loại, cấu hình), bàn giao, lắp đặt, cấu hình thiết bị thay thế, đảm bảo hệ thống hoạt động bình thường	
	Thời gian	Từ ngày hết hạn dịch vụ (31/3/2026) hoặc từ ngày nghiệm thu, bàn giao dịch vụ đưa vào sử dụng, tùy điều kiện nào đến sau đến ngày 31/8/2028 (trương ứng với khoảng thời gian cung cấp dịch vụ là: tối đa 884 ngày)	
<b>2</b>	<b>Dịch vụ bảo hành và hỗ trợ kỹ thuật của hãng sản xuất cho thiết bị HSM hiện có (*)</b>		
	Tên thiết bị hiện có:	Security Server Se500 LAN V5	
	Serial Number thiết bị hiện có:	SN: P5SBA9E30141-CS710404 SN: P5SBA9E30091-CS710356	
	Nhà sản xuất:	Utimaco	
<b>2.1</b>	<b><i>Dịch vụ của hãng sản xuất/ đại lý ủy quyền của hãng sản xuất:</i></b>		
	Mã hiệu	{Nhà thầu cung cấp}	
	Nhà sản xuất	{Nhà thầu cung cấp}	
-	Dịch vụ bảo hành phần cứng của hãng sản xuất/ đại lý ủy quyền của hãng sản xuất	Từ ngày hết hạn dịch vụ (31/3/2026) hoặc từ ngày nghiệm thu, bàn giao dịch vụ đưa vào sử dụng (tùy điều kiện nào đến sau) đến ngày 31/3/2027 (trương ứng với khoảng thời gian cung cấp dịch vụ là: tối đa 365 ngày)	

TT	Mô tả tính năng, thành phần	Yêu cầu kỹ thuật	Nhà thầu chào
-	Dịch vụ hỗ trợ kỹ thuật của hãng sản xuất /đại lý ủy quyền của hãng sản xuất	<p>Hỗ trợ kỹ thuật online 24/7</p> <p>Hỗ trợ nâng cấp phần mềm</p> <p>Từ ngày hết hạn dịch vụ (31/3/2026) hoặc từ ngày nghiệm thu, bàn giao dịch vụ đưa vào sử dụng (tùy điều kiện nào đến sau) đến ngày 31/3/2027</p> <p>(tương ứng với khoảng thời gian cung cấp dịch vụ là: tối đa 365 ngày)</p>	
2.2	<b><i>Dịch vụ bảo hành, hỗ trợ kỹ thuật đối với nhà thầu</i></b>	<p>Dịch vụ hỗ trợ kỹ thuật và bảo hành phần cứng:</p> <p>Từ ngày hết hạn dịch vụ (31/3/2026) hoặc từ ngày nghiệm thu, bàn giao dịch vụ đưa vào sử dụng (tùy điều kiện nào đến sau) đến ngày 31/3/2027</p> <p>(tương ứng với khoảng thời gian cung cấp dịch vụ là: tối đa 365 ngày)</p> <p>Hỗ trợ kỹ thuật của nhà thầu online 24x7</p> <p>Nhà thầu trực tiếp onsite, hỗ trợ xử lý sự cố trong vòng 24h kể từ khi có thông báo của chủ đầu tư đối với các sự cố không thể xử lý từ xa/ remote qua mạng</p> <p>Hỗ trợ kỹ thuật của nhà thầu: nâng cấp phần mềm</p>	
3	<b>Dịch vụ bảo hành và hỗ trợ kỹ thuật (phần cứng và phần mềm) của hãng sản xuất cho thiết bị máy chủ vật lý hiện có (*)</b>		
	Tên thiết bị hiện có:	IBM Power System S924	
	Serial Number thiết bị hiện có:	SN: 782D4C1	
	Nhà sản xuất:	IBM	
3.1	<b><i>Dịch vụ của hãng sản xuất/đại lý ủy quyền của hãng sản xuất:</i></b>		

TT	Mô tả tính năng, thành phần	Yêu cầu kỹ thuật	Nhà thầu chào
	Mã hiệu gói dịch vụ/ tên gói dịch vụ	{Nhà thầu cung cấp}	
	Nhà sản xuất	{Nhà thầu cung cấp}	
	Dịch vụ bảo hành và hỗ trợ kỹ thuật của hãng sản xuất/đại lý ủy quyền của hãng sản xuất	<p>Các dịch vụ hỗ trợ bao gồm:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cung cấp bản vá, bản sửa lỗi, bản nâng cấp cập nhật mới, firmware, bản vá an ninh và cảnh báo an ninh dành cho phần mềm hệ điều hành (AIX) khuyến cáo của hãng;</li> <li>- Được mở phiếu yêu cầu dịch vụ, tiếp nhận xử lý yêu cầu kỹ thuật 24/7. Xử lý các lỗi phát sinh trong quá trình vận hành thiết bị.</li> <li>- Cung cấp và thay thế thiết bị/ linh kiện lỗi/ hỏng.</li> <li>- Cho phép truy cập 24/7 các thông tin về patching, tài liệu kỹ thuật liên quan đến thiết bị thông qua hệ thống cổng dịch vụ hỗ trợ của Hãng</li> <li>- Mức đáp ứng dịch vụ tối thiểu đối với phần mềm hệ điều hành, phần mềm ảo hóa: 9x5, trong giờ hành chính cho từng nhân xử lý CPU (Cho <math>\geq</math> 16 Core active)</li> <li>- Mức đáp ứng dịch vụ đối với phần cứng: On-site Repair, ORT=SD, 24/7</li> </ul>	
	Thời gian	$\geq$ 3 năm kể từ ngày hết hạn dịch vụ (18/4/2026) hoặc từ ngày nghiệm thu, bàn giao dịch vụ để đưa vào sử dụng, tùy điều kiện nào đến sau	
<b>3.2</b>	<b>Dịch vụ của nhà thầu:</b>		
	Dịch vụ bảo hành, hỗ trợ kỹ thuật của nhà thầu	Thực hiện công tác bảo hành và hỗ trợ kỹ thuật, đảm bảo thiết bị hoạt động hiệu quả, ổn định. Chi tiết bao gồm: Kiểm	

TT	Mô tả tính năng, thành phần	Yêu cầu kỹ thuật	Nhà thầu chào
		<p>tra, đánh giá phiên bản, bản vá, bản nâng cấp mới và thông báo với đại diện Chủ đầu tư khả năng nâng cấp bản vá, bản nâng cấp phù hợp. Phối hợp với chủ đầu tư tải bản cập nhật từ trang web chính thức của hãng.</p> <p>Xử lý và khắc phục sự cố kỹ thuật phát sinh trên thiết bị: Nhà thầu phải cử cán bộ kỹ thuật giải quyết sự cố nhanh chóng theo đúng thời gian quy định. Đối với các sự cố không thể xử lý online qua mạng, cán bộ kỹ thuật của nhà thầu phải trực tiếp onsite hỗ trợ xử lý khắc phục sự cố trong vòng 24h kể từ khi có thông báo của chủ đầu tư. Nhà thầu có trách nhiệm phối hợp với nhà sản xuất (trong trường hợp cần thiết) thực hiện xử lý khắc phục sự cố đối với thiết bị. Đảm bảo đáp ứng 24x7x365 (kể cả ngày lễ, ngày nghỉ) khi đại diện đơn vị nhà thầu nhận được thông báo (điện thoại, công văn, email...) liên quan đến sự cố từ Chủ đầu tư.</p> <p><b>Bảo hành phần cứng:</b> Nhà thầu có trách nhiệm kiểm tra, xác nhận tình trạng lỗi của thiết bị gặp sự cố. Trong trường hợp không xử lý được các sự cố do hỏng thiết bị phần cứng nhà thầu có trách nhiệm phối hợp với hãng sản xuất để sửa chữa, thay thế thiết bị (tương đương về chủng loại, cấu hình), bàn giao, lắp đặt, cấu hình thiết bị thay thế, đảm bảo hệ thống hoạt động bình thường</p>	

TT	Mô tả tính năng, thành phần	Yêu cầu kỹ thuật	Nhà thầu chào
	Thời gian	≥ 3 năm kể từ ngày hết hạn dịch vụ (18/4/2026) hoặc từ ngày nghiệm thu, bàn giao dịch vụ để đưa vào sử dụng, tùy điều kiện nào đến sau	
<b>4</b>	<b>Dịch vụ hỗ trợ kỹ thuật, cập nhật phiên bản phần mềm của hãng sản xuất cho phần mềm Quản trị tài khoản đặc quyền hiện có (*)</b>		
	Tên phần mềm PAM hiện có:	Password Safe with BeyondInsight	
	Nhà sản xuất:	BeyondTrust	
	Ký mã hiệu:	PWS-LIC/ BT-APP-V20-V5	
<b>4.1</b>	<b>Dịch vụ của hãng sản xuất:</b>		
	Mã hiệu gói dịch vụ	{Nhà thầu cung cấp}	
	Nhà sản xuất	{Nhà thầu cung cấp}	
	Hỗ trợ kỹ thuật	<p>- Thời gian phản hồi hỗ trợ kỹ thuật:</p> <p>Mức độ 1 (các vấn đề liên quan đến phần mềm ngừng hoạt động hoặc không thể hoạt động hoặc các tính năng chính bị tạm dừng. Sự cố không xử lý được bằng cách khởi động lại): ≤ 30 phút</p> <p>Mức độ 2 (các vấn đề có ảnh hưởng từ nhẹ đến trung bình đến trải nghiệm người dùng hoặc khả năng sử dụng phần mềm): ≤ 8 giờ</p> <p>Mức độ 3 (Bao gồm các yêu cầu liên quan đến hỗ trợ chung): ≤ 24 giờ</p>	
	Cập nhật phiên bản	Có khả năng cập nhật phiên bản mới nhất	
	Thời gian	≥ 03 năm kể từ ngày hết hạn dịch vụ (31/05/2026) hoặc từ ngày nghiệm thu, bàn giao	

TT	Mô tả tính năng, thành phần	Yêu cầu kỹ thuật	Nhà thầu chào
		dịch vụ để đưa vào sử dụng, tùy điều kiện nào đến sau.	
4.2	<b>Dịch vụ của nhà thầu:</b>		
	Hỗ trợ kỹ thuật của nhà thầu	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Hỗ trợ kỹ thuật của nhà thầu online 24x7</li> <li>- Nhà thầu trực tiếp onsite, hỗ trợ xử lý sự cố trong vòng 24 giờ kể từ khi có thông báo của chủ đầu tư đối với các sự cố không thể xử lý online qua mạng</li> </ul>	-
	Thời gian	≥ 03 năm kể từ ngày hết hạn dịch vụ (31/5/2026) hoặc từ ngày nghiệm thu, bàn giao dịch vụ để đưa vào sử dụng, tùy điều kiện nào đến sau.	
5	<b>Dịch vụ hỗ trợ kỹ thuật, cập nhật phiên bản phần mềm, cập nhật signature mới của hãng sản xuất cho công cụ dò quét lỗ hổng bảo mật ứng dụng Web hiện có (*)</b>		
	Tên phần mềm DAST hiện có:	MicroFocus Fortify WebInspect	
	Nhà sản xuất:	MicroFocus	
	Ký mã hiệu:	SP-AK394	
5.1	<b>Dịch vụ của hãng sản xuất:</b>		
	Mã hiệu gói dịch vụ	{Nhà thầu cung cấp}	
	Nhà sản xuất	{Nhà thầu cung cấp}	
	Hỗ trợ kỹ thuật	Thời gian phản hồi hỗ trợ kỹ thuật: <ul style="list-style-type: none"> <li>● severity 1: 1 hours</li> <li>● severity 2: 3 hours</li> <li>● severity 3: 6 hours</li> <li>● severity 4: Next business day</li> </ul>	
	Cập nhật phiên bản	Phần mềm có khả năng cập nhật phiên bản, cập nhật các dấu hiệu tấn công mới.	
	Thời gian	≥ 03 năm kể từ ngày hết hạn dịch vụ (24/03/2026) hoặc từ ngày nghiệm thu, bàn giao	

TT	Mô tả tính năng, thành phần	Yêu cầu kỹ thuật	Nhà thầu chào
		dịch vụ để đưa vào sử dụng, tùy điều kiện nào đến sau.	
5.2	<b>Dịch vụ của nhà thầu:</b>		
	Hỗ trợ kỹ thuật của nhà thầu	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Hỗ trợ kỹ thuật của nhà thầu online 24x7</li> <li>- Nhà thầu trực tiếp onsite, hỗ trợ xử lý sự cố trong vòng 24 giờ kể từ khi có thông báo của chủ đầu tư đối với các sự cố không thể xử lý online qua mạng</li> </ul>	-
	Thời gian	≥ 03 năm kể từ ngày hết hạn dịch vụ (24/03/2026) hoặc từ ngày nghiệm thu, bàn giao dịch vụ để đưa vào sử dụng, tùy điều kiện nào đến sau.	
6	<b>Dịch vụ bảo hành và hỗ trợ kỹ thuật của hãng sản xuất cho thiết bị Lưu trữ mở rộng hiện có (*)</b>		
	Tên thiết bị lưu trữ mở rộng hiện có:	ET AF650 DriveEncl	
	Serial Number thiết bị hiện có:	JWXTP22200299	
	Nhà sản xuất:	Fujitsu	
6.1	<b>Dịch vụ của hãng sản xuất/đại lý ủy quyền của hãng sản xuất:</b>		
	Mã hiệu gói dịch vụ	{Nhà thầu cung cấp}	
	Nhà sản xuất	{Nhà thầu cung cấp}	
	Hỗ trợ kỹ thuật, bảo hành phần cứng của hãng sản xuất/đại lý ủy quyền hãng sản xuất:	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Hỗ trợ qua điện thoại: ≥ 9x5 (9 giờ/ngày và 5 ngày/tuần)</li> <li>- Thời gian hỗ trợ tại khách hàng: ≥ 9x5 (9 giờ/ngày và 5 ngày/tuần)</li> <li>- Xử lý và phân tích lỗi: Có</li> <li>- Cung cấp và thay thế linh kiện khi bị lỗi phần cứng.</li> </ul>	-
	Thời gian phản hồi	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Thời gian phản hồi: ≤ 4 giờ</li> <li>- Thời gian hỗ trợ tại khách hàng: ≤ ngày làm việc kế tiếp</li> </ul>	-

TT	Mô tả tính năng, thành phần	Yêu cầu kỹ thuật	Nhà thầu chào
	Hỗ trợ cập nhật hệ điều hành/ phần mềm quản lý	- Có	-
	Thời gian	≥ 3 năm kể từ ngày nghiệm thu, bàn giao dịch vụ để đưa vào sử dụng	
<b>6.2</b>	<b><i>Dịch vụ của nhà thầu:</i></b>		
	Bảo hành, hỗ trợ kỹ thuật của nhà thầu	<p>Thực hiện công tác bảo hành và hỗ trợ kỹ thuật, đảm bảo thiết bị hoạt động hiệu quả, ổn định. Chi tiết bao gồm:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kiểm tra, đánh giá phiên bản, bản vá, bản nâng cấp mới và thông báo với đại diện Chủ đầu tư khả năng nâng cấp bản vá, bản nâng cấp phù hợp. Phối hợp với chủ đầu tư tải bản cập nhật từ trang web chính thức của hãng.</li> <li>- Xử lý và khắc phục sự cố kỹ thuật phát sinh trên thiết bị: Nhà thầu phải cử cán bộ kỹ thuật giải quyết sự cố nhanh chóng theo đúng thời gian quy định. Đối với các sự cố không thể xử lý online qua mạng, cán bộ kỹ thuật của nhà thầu phải trực tiếp onsite hỗ trợ xử lý khắc phục sự cố trong vòng 24h kể từ khi có thông báo của chủ đầu tư. Nhà thầu có trách nhiệm phối hợp với nhà sản xuất (trong trường hợp cần thiết) thực hiện xử lý khắc phục sự cố đối với thiết bị. Đảm bảo đáp ứng 24x7x365 (kể cả ngày lễ, ngày nghỉ) khi đại diện đơn vị nhà thầu nhận được thông báo (điện thoại,</li> </ul>	

TT	Mô tả tính năng, thành phần	Yêu cầu kỹ thuật	Nhà thầu chào
		<p>công văn, email...) liên quan đến sự cố từ Chủ đầu tư.</p> <p>Bảo hành phần cứng: Nhà thầu có trách nhiệm kiểm tra, xác nhận tình trạng lỗi của thiết bị gặp sự cố. Trong trường hợp không xử lý được các sự cố do hỏng thiết bị phần cứng nhà thầu có trách nhiệm phối hợp với hãng sản xuất để sửa chữa, thay thế thiết bị (tương đương về chủng loại, cấu hình), bàn giao, lắp đặt, cấu hình thiết bị thay thế, đảm bảo hệ thống hoạt động bình thường</p>	
	Thời gian	≥ 3 năm kể từ ngày nghiệm thu, bàn giao dịch vụ để đưa vào sử dụng	

**(\*) Hiện trạng các thiết bị, phần mềm hiện có của EVNCPC:**

**1. Thiết bị tường lửa số 1 hiện có:**

- Tên thiết bị: Palo Alto 5220
- Ký mã hiệu: PAN-PA-5220
- Nhà sản xuất: Palo Alto
- SN: 013201016231
- Thời gian thiết bị hết hạn bảo hành và hỗ trợ kỹ thuật: ngày 31/3/2026

**2. Hệ thống thiết bị ký số chuyên dụng HSM hiện có:**

- Tên thiết bị hiện có: Security Server Se500 LAN V5
- Ký mã hiệu: BDL-SECL5-SE500
- Nhà sản xuất: Utimaco
- Serial Number thiết bị hiện có:
  - + SN: P5SBA9E30141- CS710404
  - + SN: P5SBA9E30091- CS710356
- Thời gian thiết bị hết hạn bảo hành và hỗ trợ kỹ thuật: ngày 31/3/2026

**3. Thiết bị Máy chủ vật lý hiện có:**

- Tên thiết bị: IBM Power System S924,
- Ký mã hiệu: 9009-42G
- Nhà sản xuất: IBM
- SN: 782D4C1,

- Thời gian thiết bị hết hạn dịch vụ bảo hành, hỗ trợ kỹ thuật: ngày 18/4/2026
- CPU: 2 x 8 Core Physical 3,8 to 4,0 GHz.
- RAM: 2 TB Memory DDR4
- 2 x 387 GB SSD
- Giao tiếp lưu trữ: 2 x 2 port 16Gb Fibre Channel
- Giao tiếp mạng: 2 x 4 port (10Gb + 1Gbe) SR + RJ
- Nguồn hỗ trợ:  $\geq 4$  x AC Power Supply
- License hệ điều hành AIX cho các core đã kích hoạt
- License ảo hóa cho máy chủ cho các core đã kích hoạt
- Đang tích hợp với hệ thống quản trị tập trung hiện hữu HMC (Hardware Management Console)

#### 4. Phần mềm PAM hiện có:

- Tên phần mềm: Password Safe with BeyondInsight
- Ký mã hiệu: PWS-LIC/ BT-APP-V20-V5
- Nhà sản xuất: BeyondTrust
- License key: K8QB3-\*\*\*\*\*-\*\*\*\*\*-\*\*\*\*\*-\*\*\*\*\*-IK4ER
- Loại License: Vĩnh viễn
- Cơ chế hoạt động: 02 server ảo hóa UVM chạy Active/passive
- Thời gian phần mềm hết hạn cập nhật phiên bản hệ thống, hỗ trợ kỹ thuật

400 assets: ngày 31/5/2026

#### 5. Phần mềm DAST hiện có:

- Tên phần mềm: MicroFocus Fortify WebInspect
- Ký mã hiệu: SP-AK394
- Nhà sản xuất: MicroFocus
- License key: 64e28811-\*\*\*\*-\*\*\*\*-\*\*\*\*-feb80098c2b2
- Loại License: vĩnh viễn
- + Không giới hạn ứng dụng được quét
- + Không giới hạn địa chỉ IP được quét
- Thời gian phần mềm hết hạn cập nhật phiên bản hệ thống, hỗ trợ kỹ thuật:

ngày 24/3/2026

#### 6. Thiết bị lưu trữ mở rộng hiện có:

- Tên thiết bị: ET AF650 DriveEncl
- Ký mã hiệu: ETQEADAU-L
- Nhà sản xuất: Fujitsu
- SN: JWXTP22200299,
- Thời gian thiết bị hết hạn bảo hành, hỗ trợ kỹ thuật: ngày 30/9/2025
- Firmware Version: V06L02-0000,
- 2 OI Module
- 2 Power Supply
- 1 Enclosure
- 24 x 1.92 TB SSD

**\* Các yêu cầu khác:**

- Nhà thầu cam kết dịch vụ đảm bảo an toàn mạng, an toàn dữ liệu theo quy định của pháp luật và Chủ đầu tư;

- Các nội dung liên quan công tác thực hiện triển khai, nghiệm thu và các quy định khác tuân thủ theo quy định Thông tư 16/2024/TT-BTTTT ngày 30/12/2024 của Bộ Thông tin và Truyền thông.

**4. Thời gian thực hiện**

**\* Thời gian thực hiện gói thầu: 1.152 ngày** kể từ ngày hợp đồng có hiệu lực đến ngày nghiệm thu hoàn thành gói thầu (bao gồm cả dịch vụ liên quan, nếu có). Trong đó:

- Thời gian chuẩn bị cung cấp dịch vụ: tối đa 56 ngày kể từ ngày hợp đồng có hiệu lực đến ngày nghiệm thu, bàn giao dịch vụ để đưa vào sử dụng.

- Thời gian cung cấp dịch vụ chi tiết như sau:

Stt	Tên dịch vụ	Thời gian cung cấp dịch vụ
1	Dịch vụ bảo hành và hỗ trợ kỹ thuật của hãng sản xuất cho thiết bị Tường lửa số 01 hiện có	Từ ngày hết hạn dịch vụ (31/3/2026) hoặc từ ngày nghiệm thu, bàn giao dịch vụ đưa vào sử dụng, tùy điều kiện nào đến sau đến ngày 31/8/2028 (tương ứng với khoảng thời gian cung cấp dịch vụ là: tối đa 884 ngày)
2	Dịch vụ bảo hành và hỗ trợ kỹ thuật cho thiết bị HSM hiện có	Từ ngày hết hạn dịch vụ (31/3/2026) hoặc từ ngày nghiệm thu, bàn giao dịch vụ đưa vào sử dụng, tùy điều kiện nào đến sau đến ngày 31/3/2027 (tương ứng với khoảng thời gian cung cấp dịch vụ là: tối đa 365 ngày)
3	Dịch vụ bảo hành và hỗ trợ kỹ thuật (phần cứng và phần mềm) của hãng sản xuất cho thiết bị Máy chủ vật lý hiện có	≥ 03 năm kể từ ngày hết hạn dịch vụ (ngày 18/4/2026) hoặc từ ngày nghiệm thu, bàn giao dịch vụ để đưa vào sử dụng, tùy điều kiện nào đến sau
4	Dịch vụ hỗ trợ kỹ thuật, cập nhật phiên bản phần mềm của hãng sản xuất cho phần mềm Quản trị tài khoản đặc quyền hiện có	≥ 03 năm kể từ ngày hết hạn dịch vụ (ngày 31/5/2026) hoặc từ ngày nghiệm thu, bàn giao dịch vụ để đưa vào sử dụng, tùy điều kiện nào đến sau
5	Dịch vụ hỗ trợ kỹ thuật, cập nhật phiên bản phần mềm, cập nhật signature mới của hãng sản xuất cho công cụ dò quét lỗ hổng bảo mật ứng dụng Web hiện có	≥ 03 năm kể từ ngày hết hạn dịch vụ (ngày 24/3/2026) hoặc từ ngày nghiệm thu, bàn giao dịch vụ để đưa vào sử dụng, tùy điều kiện nào đến sau
6	Dịch vụ bảo hành và hỗ trợ kỹ thuật của hãng sản xuất cho thiết bị Lưu trữ mở rộng hiện có	≥ 03 năm kể từ ngày nghiệm thu, bàn giao dịch vụ để đưa vào sử dụng

**5. 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.

## **6. Quy định về kiểm tra, đánh giá chất lượng dịch vụ và nghiệm thu dịch vụ:**

Dịch vụ kỹ thuật sẽ được kiểm tra, đánh giá chất lượng dịch vụ và nghiệm thu dịch vụ theo Thông tư số 16/2024/TT-BTTTT ngày 30/12/2024 Bộ Thông tin và truyền thông quy định chi tiết nội dung công tác triển khai, giám sát công tác triển khai, nghiệm thu đối với dự án đầu tư ứng dụng công nghệ thông tin; xác định yêu cầu về chất lượng dịch vụ và các nội dung đặc thù của hợp đồng thuê dịch vụ đối với thuê dịch vụ công nghệ thông tin theo yêu cầu riêng (Thông tư 16/2024/TT-BTTTT). Trong đó một số nội dung cụ thể như sau:

### **6.1 Kiểm soát chất lượng dịch vụ công nghệ thông tin trong giai đoạn chuẩn bị cung cấp dịch vụ:**

a) Dịch vụ để đưa vào sử dụng theo hợp đồng phải được kiểm soát chất lượng. Quy trình kiểm soát chất lượng dịch vụ công nghệ thông tin trong giai đoạn chuẩn bị cung cấp dịch vụ được chủ trì thuê dịch vụ thực hiện thông qua kiểm thử hoặc vận hành thử, phương pháp kiểm tra, đánh giá khác (nếu có) tương ứng với mỗi tiêu chí cụ thể trong hợp đồng thuê dịch vụ.

Cụ thể:

+ Đối với các dịch vụ do Nhà sản xuất cung cấp: Kiểm tra tình trạng gia hạn bảo hành, hỗ trợ kỹ thuật của các thiết bị, gia hạn hỗ trợ kỹ thuật của phần mềm theo phạm vi công việc của hợp đồng (số lượng, chủng loại, thời hạn,...) trên hệ thống quản lý của chủ đầu tư/Chủ trì đã được Nhà sản xuất cung cấp.

+ Đối với các dịch vụ do Nhà thầu cung cấp: Hàng năm kiểm tra việc thực hiện dịch vụ hỗ trợ kỹ thuật đáp ứng đúng với cam kết của Nhà thầu. Trường hợp Nhà thầu không thực hiện đúng cam kết, Chủ đầu tư sẽ thu bảo lãnh thực hiện hợp đồng.

b) Kết quả kiểm soát chất lượng dịch vụ là cơ sở để nghiệm thu, bàn giao dịch vụ đưa vào sử dụng. Các tài liệu làm căn cứ nghiệm thu bao gồm:

- Báo cáo kết quả kiểm thử hoặc vận hành thử;
- Báo cáo kết quả kiểm tra, đánh giá (nếu có);
- Các biên bản, tài liệu khác có liên quan;

Chủ đầu tư và nhà thầu cung cấp dịch vụ thống nhất, ký Biên bản nghiệm thu, bàn giao dịch vụ công nghệ thông tin để đưa vào sử dụng (theo Mẫu số 1 của Phụ lục V ban hành kèm theo Thông tư 16/2024/TT-BTTTT) làm cơ sở đưa dịch vụ vào sử dụng chính thức.

### **6.2 Kiểm soát chất lượng dịch vụ công nghệ thông tin trong giai đoạn thuê dịch vụ**

a) Dịch vụ trong giai đoạn thuê dịch vụ theo hợp đồng phải được kiểm soát chất lượng. Chủ trì thuê dịch vụ tổ chức thực hiện theo dõi, giám sát quá trình cung cấp dịch vụ

vụ của nhà cung cấp dịch vụ và kiểm tra, đánh giá chất lượng dịch vụ trong giai đoạn thuê dịch vụ.

Nhà cung cấp dịch vụ có trách nhiệm cung cấp dịch vụ; báo cáo kết quả cung cấp dịch vụ trong giai đoạn thuê dịch vụ cho chủ trì thuê dịch vụ định kỳ hoặc đột xuất theo thỏa thuận trong hợp đồng.

b) Kết quả kiểm soát chất lượng dịch vụ là cơ sở nghiệm thu kết quả cung cấp dịch vụ.

Chủ đầu tư thực hiện kiểm soát chất lượng dịch vụ của gói thầu theo nguyên tắc và cách thức như quy định tại E-ĐKC 20.1.

### **6.3. Nghiệm thu kết quả cung cấp dịch vụ**

a) Chủ đầu tư và nhà thầu thống nhất, ký Biên bản nghiệm thu kết quả cung cấp dịch vụ công nghệ thông tin theo Mẫu số 5 của Phụ lục V ban hành kèm theo Thông tư 16/2024/TT-BTTTT làm cơ sở thanh toán theo thỏa thuận trong hợp đồng;

b) Các tài liệu làm căn cứ nghiệm thu bao gồm: Báo cáo kết quả cung cấp dịch vụ; Báo cáo kết quả kiểm soát chất lượng dịch vụ công nghệ thông tin; Biên bản bàn giao thông tin và dữ liệu hình thành trong quá trình cung cấp dịch vụ (nếu có); Các biên bản, tài liệu khác có liên quan.

*Các biểu mẫu theo quy định Phụ lục V – kèm theo Thông tư số 16/2024/TT-BTTTT ngày 30/12/2024:*

Mẫu số 1	Biên bản nghiệm thu, bàn giao dịch vụ công nghệ thông tin để đưa vào sử dụng
Mẫu số 2	Báo cáo kết quả cung cấp dịch vụ công nghệ thông tin
Mẫu số 3	Báo cáo kết quả kiểm soát chất lượng dịch vụ công nghệ thông tin
Mẫu số 4	Biên bản bàn giao thông tin và dữ liệu hình thành trong quá trình cung cấp dịch vụ công nghệ thông tin
Mẫu số 5	Biên bản nghiệm thu kết quả cung cấp dịch vụ công nghệ thông tin