

Chương V. YÊU CẦU VỀ KỸ THUẬT

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

- Tên dự toán mua sắm: Thuê kênh truyền phục vụ công tác giám sát hải quan trực tuyến.
- Tên gói thầu: Thuê kênh truyền phục vụ công tác giám sát hải quan trực tuyến.
- Thời gian bắt đầu tổ chức lựa chọn nhà thầu: Tháng 3/2026.
- Nguồn vốn: Ngân sách nhà nước.
- Chủ đầu tư: Chi cục Điều tra chống buôn lậu
- Địa điểm thực hiện: Chi cục Điều tra chống buôn lậu – Cục Hải quan. Địa chỉ: Tầng 8, tòa nhà Cục Hải quan, số 9 Dương Đình Nghệ, phường Yên Hòa, thành phố Hà Nội.
- Hình thức lựa chọn nhà thầu: Chào hàng cạnh tranh, lựa chọn nhà thầu trong nước, qua mạng;
- Phương thức lựa chọn nhà thầu: 01 giai đoạn, 01 túi hồ sơ;
- Thời gian thực hiện hợp đồng: 12 tháng.

2. Mục tiêu công việc:

Cung cấp đường truyền (đầu chò) để tiếp nhận, kết nối hình ảnh Camera từ Chi cục Hải quan khu vực/Đội hải quan cửa khẩu, ngoài cửa khẩu về phòng giám sát Camera (Trung tâm chỉ huy) tầng 8, Cục Hải quan.

3. Yêu cầu kỹ thuật của gói thầu:

3.1. Yêu cầu về kỹ thuật đường truyền (đầu chò) để tiếp nhận, kết nối hình ảnh camera:

STT	Nội dung yêu cầu	Thông số kỹ thuật
1	Băng thông	200 Mbps
2	Phương tiện truyền dẫn	Cáp quang
3	Chất lượng kênh truyền	
3.1	Mbps	$\geq 99\%$

STT	Nội dung yêu cầu	Thông số kỹ thuật
3.2	Độ trễ	$\leq 50\ ms$
3.3	Mất gói tin	$\leq 0,1\%$
4	Thiết bị đầu cuối	Converter, router, firewall... đảm bảo cho kết nối kênh truyền thông suốt, an toàn, bảo mật

3.2. Yêu cầu nhà cung cấp dịch vụ:

- Trường hợp giấy phép cung cấp dịch vụ viễn thông và giấy phép thiết lập hạ tầng viễn thông công cộng (phạm vi toàn quốc) do Cơ quan có thẩm quyền cấp không đủ thời hạn tối thiểu 12 tháng, Nhà thầu phải cam kết gia hạn với thời gian gia hạn tương ứng với thời gian thực hiện hợp đồng. Chủ đầu tư có quyền tạm dừng hợp đồng trong trường hợp Nhà thầu không tiến hành gia hạn trước thời điểm hết hạn và Nhà thầu phải chi trả toàn bộ chi phí vận hành đường truyền với bên thứ ba do Chủ đầu tư thuê trong thời gian chờ Nhà thầu gia hạn.

- Nhà thầu phải cam kết dịch vụ đường truyền nhà thầu cung cấp hoạt động ổn định trên cơ sở hạ tầng sẵn có của Chủ đầu tư.

- Nhà thầu cung cấp đầy đủ và chịu trách nhiệm cấu hình các thiết bị đầu cuối đi kèm (Router, Converter, Firewall...) đảm bảo hệ thống của chủ đầu tư không bị gián đoạn dịch vụ khi cung cấp kênh truyền mới. Nhà thầu phải cam kết thực hiện bảo hành, bảo trì và đảm bảo thiết bị đi kèm hoạt động ổn định, đảm bảo chất lượng dịch vụ trong suốt thời gian thực hiện hợp đồng.

- Hỗ trợ cấu hình, tích hợp và cài đặt kết nối hình ảnh camera hiển thị lên màn hình giám sát tại Cục Hải quan;

- Nhà thầu phải có giải pháp quản trị giám sát kênh truyền (monitor). Nhà mạng trực tiếp vận hành hệ thống giám sát dịch vụ kênh truyền (monitor); Hỗ trợ kỹ thuật 24h/7 ngày (kể cả ngày nghỉ, lễ, tết). Chủ đầu tư được cấp tài khoản truy cập hệ thống giám sát trong suốt thời gian thực hiện hợp đồng

- Có quy trình, phương tiện kỹ thuật, phần mềm giám sát, đo kiểm chứng minh tốc độ, chất lượng kênh tuân thủ đúng cam kết khi chủ đầu tư yêu cầu.

3.3. Yêu cầu khác

a. *Chế độ bảo hành, khắc phục sự cố và chăm sóc khách hàng:*

- Các thiết bị đi kèm phải được nhà cung cấp dịch vụ bảo trì, bảo dưỡng, bảo hành, thay mới trong suốt thời gian thực hiện hợp đồng để đảm bảo đường truyền luôn hoạt động ổn định.

- Trong suốt thời gian cung cấp dịch vụ, Nhà thầu phải cam kết đáp ứng các nội dung sau:

+ Trong trường hợp đường truyền bị ngắt kết nối (vì bất kỳ lý do gì), nhà thầu phải cử cán bộ chuyên môn đến kiểm tra, xử lý, khắc phục để đường truyền hoạt động bình thường trở lại trong vòng < 02 giờ kể từ khi được Chủ đầu tư thông báo.

+ Khôi phục sự cố với sự cố đứt cáp quang trong vòng < 04 giờ kể từ khi được Chủ đầu tư thông báo.

+ Cung cấp và thay thế thiết bị khi có xảy ra sự cố về thiết bị trong vòng < 02 giờ kể từ khi được Chủ đầu tư thông báo.

+ Công bố số điện thoại tổng đài hỗ trợ khách hàng và cam kết thời gian hỗ trợ khách hàng qua tổng đài điện thoại: 24 giờ/7 ngày.

b. Quy trình đo kiểm đối soát dung lượng kênh truyền, khắc phục sự cố:

- Trường hợp kênh truyền gặp sự cố làm gián đoạn, mất liên lạc thì nhà mạng phải thực hiện việc khắc phục. Trên cơ sở kết quả xử lý, khắc phục của Nhà mạng, đơn vị sử dụng sẽ ghi nhận kết quả vào nhật ký kênh truyền để làm cơ sở đối chiếu với kết quả tổng hợp của Nhà mạng để ký biên bản xác nhận sự cố, gián đoạn kênh truyền hàng tháng.

- Trong quá trình sử dụng, nếu Chủ đầu tư nhận thấy chất lượng kênh truyền không đảm bảo thì Chủ đầu tư sẽ sử dụng công cụ, phần mềm do Nhà thầu cung cấp để thực hiện việc kiểm tra giám sát dung lượng kênh truyền tại bất kỳ thời điểm nào tại các địa điểm triển khai của đơn vị sử dụng với chi phí đánh giá chất lượng dịch vụ kênh truyền do Nhà thầu thanh toán. Trường hợp qua kiểm tra dung lượng kênh truyền không đáp ứng yêu cầu của hợp đồng thì Chủ đầu tư sẽ thông báo cho Nhà thầu theo quy trình tiếp nhận sự cố để Nhà thầu xử lý và khắc phục và được coi như 1 sự cố. Trên cơ sở kết quả kiểm tra của đơn vị sử dụng và quá trình xử lý, khắc phục của Nhà thầu, Chủ đầu tư sẽ ghi nhận kết quả vào nhật ký kênh truyền để làm cơ sở đối chiếu với kết quả tổng hợp của nhà thầu để ký kết Biên bản nghiệm thu.

- Nếu việc xử lý khắc phục dung lượng đường truyền quá thời gian quy định về xử lý sự cố của hợp đồng thì nhà thầu sẽ bị phạt và bồi thường theo quy định.

c. Yêu cầu về bảo mật

- Nhà thầu phải có cam kết tuân thủ theo chính sách an ninh bảo mật hiện có của đơn vị sử dụng.

- Cam kết tuân thủ các quy định về an toàn, bảo mật thông tin theo quy định của pháp luật. Chịu trách nhiệm trước pháp luật về an toàn, an ninh thông tin của hệ thống trong quá trình thực hiện dịch vụ.

- Toàn bộ thông tin, hình ảnh trong quá trình thực hiện dịch vụ là tài sản thuộc sở hữu của Chủ đầu tư, nhà thầu chỉ được trích dẫn và sử dụng trong trường hợp có sự cho phép của Chủ đầu tư.

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 này, gồm các phần như sau:

1. Giải pháp và phương pháp luận:

Nhà thầu thuyết minh, trình bày thể hiện sự hiểu biết về tính chất, mục đích công việc của gói thầu.

2. Giải pháp thực hiện:

Nhà thầu chuẩn bị đề xuất giải pháp, biện pháp và kế hoạch thực hiện công việc chi tiết, phù hợp với đặc điểm của gói thầu theo yêu cầu Chương V.

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

Gói thầu chỉ được nghiệm thu khi Chủ đầu tư đánh giá chất lượng dịch vụ đáp ứng các yêu cầu của E-HSMT.

Nghiệm thu khối lượng công việc hàng tháng: Chủ đầu tư và Nhà thầu cùng kiểm tra, nghiệm thu đánh giá chất lượng dịch vụ cung cấp hàng tháng làm cơ sở để thanh toán chi phí thuê theo quy định.