

Quảng Ninh, ngày 29 tháng 09 năm 2021

Quang Ninh, 29th September 2021

THƯ MỜI CHÀO GIÁ

V/v mời chào giá cạnh tranh gói thầu: “Cung cấp dịch vụ bảo trì cơ sở hạ tầng CNTT”
Invitation to tender for “Supply IT Infrastructure Maintenance Services”

Công ty TNHH Cảng Công-ten-nơ Quốc tế Cái Lân tổ chức mua sắm gói thầu: “Cung cấp dịch vụ bảo trì cơ sở hạ tầng CNTT” theo hình thức chào hàng cạnh tranh.

Cai Lan International Container Terminal LLC shall organize competitive tender for the package: “Supply IT Infrastructure Maintenance Services”.

Công ty TNHH Cảng Công-ten-nơ Quốc tế Cái Lân kính mời các nhà cung cấp có năng lực, kinh nghiệm cung cấp tham gia chào giá gói thầu trên (chi tiết theo Phụ lục 1 đính kèm).

Cai Lan International Container Terminal LLC would like to invite qualified and experienced suppliers to participate in bidding on this package (detailed information as attached Annex I).

Hồ sơ chào giá cạnh tranh bao gồm 01 bộ hồ sơ được niêm phong kín theo quy định của đơn vị cung cấp, bao gồm:

Competitive bid document shall be sealed, including:

- Bản sao đăng ký kinh doanh

Business Registration: 1 copy

- Bản báo giá được ký tên, đóng dấu

Signed and stamped quotation

- Hồ sơ chứng minh năng lực công ty: Các thông tin về công ty, sản phẩm dịch vụ cung cấp, các khách hàng đang thực hiện quản trị, các chứng chỉ quản trị hệ thống liên quan:

+ Hệ thống Network Cisco: Cisco Certified Network Professional (CCNP), Cisco Certified Internetwork Expert (CCIE).

+ Hệ thống tường lửa Checkpoint: Checkpoint Certified Security Administration R80 (CCSA R80)

+ Hệ thống ảo hóa VMWare: VCP Data Center

+ Quản trị hệ thống Database Oracle: Database Administrator Certified Professional cấp bởi Oracle

+ Quản trị hệ thống Office 365: Microsoft Certified Solutions Associate Office 365; Microsoft Certified Azure Administrator Associate.

+ Quản trị hệ thống server HP: Hewlett Packard Enterprise ProLiant Server Foundation; Hewlett Packard Enterprise Storage Foundation

Company’s capacity profile: overview of company, company’s services, company’s customer, related system administration certifications:

+ Network Cisco system: Cisco Certified Network Professional (CCNP), Cisco Certified Internetwork Expert (CCIE)

+ *Checkpoint Firewall system: Checkpoint Certified Security Administration R80 (CCSA R80)*

+ *VMWare virtualization system: VCP Data Center*

+ *Database Oracle Administration System: Database Administrator Certified Professional issue by Oracle*

+ *Office 365 Administration System: Microsoft Certified Solutions Associate Office 365; Microsoft Certified Azure Administrator Associate.*

+ *Server HP Administration System: Hewlett Packard Enterprise ProLiant Server Foundation; Hewlett Packard Enterprise Storage Foundation*

Thời gian khảo sát hệ thống bắt buộc từ ngày 30/09/2021 đến ngày 06/10/2021

Mandatory system survey time from 30th September 2021 to 06th October 2021

Hồ sơ chào giá của nhà cung cấp được gửi trực tiếp hoặc gửi theo đường bưu điện chậm nhất trước ngày 09/10/2021 đến địa chỉ:

Bid documents shall be sent directly or by post to the following address before 09th October 2021:

Phòng Kế toán

Công ty TNHH Cảng Công-ten-nơ Quốc tế Cái Lân

Số 1 đường Cái Lân, phường Bãi Cháy, TP. Hạ Long, tỉnh Quảng Ninh

Người liên hệ: Mr. Tâm/ 0965489292 hoặc Ms. Huyền/ 0978081806

Accounting & Finance Department

Cai Lan International Container Terminal LLC

No. 1 Cai Lan Street, Bai Chay Ward, Halong City, Quang Ninh province

Contact: Mr. Tâm/ 0965489292 or Ms. Huyền/ 0978081806

Trân trọng cảm ơn!

Sincerely thank you!

Phụ lục I: PHẠM VI, YÊU CẦU CỦA GÓI HÀNG HÓA

Annex I: SCOPE OF WORKS AND REQUIREMENTS

Mục 1. Phạm vi cung cấp

Section 1. Scope of works

a) Dịch vụ giám sát hệ thống CICT 24x7/ 24x7 CICT system monitoring service

- Giám sát tính sẵn sàng của các thiết bị nằm trong cơ sở hạ tầng của tổ chức. / *Monitor the availability of devices located within the CICT IT infrastructure.*

- Giám sát hiệu năng của các thiết bị nằm trong cơ sở hạ tầng của tổ chức. Ví dụ như giám sát các hiệu năng của thiết bị network: CPU, Memory, Port/Interface.../ *Monitor the performance of devices located within the CICT infrastructure. For example, monitor the performance of network devices: CPU, Memory, Port/Interface...*

- Giám sát tính sẵn sàng và hiệu năng của các ứng dụng của tổ chức. Ví dụ: giám sát website của tổ chức, hệ thống Portal/ *Monitor the availability and performance of your organization's applications. For example, monitoring the organization's website, Portal system.*

- Cảnh báo cho cán bộ vận hành và quản trị khi xảy ra các sự cố đối với cơ sở hạ tầng và ứng dụng 1 cách chính xác và nhanh chóng. Ví dụ: khi CPU > 99% trong vòng 15 phút liền hiển thị cảnh báo/ *Alert operators and administrators when problems with infrastructure and applications occur accurately and quickly. For example, when CPU > 99% within 15 minutes, a warning is displayed.*

- Thể hiện các thành phần giám sát, sự cố một cách tường minh, thuận tiện khi cần có cái nhìn tổng quát về hệ thống/ *Show the monitoring components, incidents clearly, convenient when it is necessary to have an overview of the system.*

- Cung cấp các báo cáo cho cán bộ vận hành và quản trị một cách linh hoạt khi cần các số liệu để tiến hành nâng cấp hoặc khắc phục sự cố/ *Provide reports to operators and administrators flexibly when they need data to upgrade or troubleshoot.*

b) Dịch vụ quản trị và khắc phục sự cố máy chủ/ Server Administration and Troubleshooting Service

- Xác định nguyên nhân và khắc phục các lỗi về hệ điều hành/ *Identify the cause and fix the operating system errors.*

- Xác định nguyên nhân và chỉ ra các thiết bị phần cứng trục trặc, đưa ra yêu cầu thay thế và tiến hành thay thế khi có thiết bị cần thiết/ *Identify the cause and point out malfunctioning hardware devices, issue replacement requests and carry out.*

- Xác định nguyên nhân gây lỗi do các tác nhân bên ngoài, thông báo cho cá nhân có trách nhiệm xử lý/ *Determine the cause of the error caused by external factors, notify the responsible person for handling.*

c) Dịch vụ quản trị và khắc phục sự cố Active Directory/ Active Directory troubleshooting and administration services

- Thực hiện các tác vụ quản trị liên quan tới các đối tượng của Active Directory/ *Perform administrative tasks related to Active Directory objects*

+ *Normal restore/ Authorized restore.*

+ Kiểm tra hoạt động hệ thống Active Directory sau khi tiến hành khôi phục và replicate. / *Check Active Directory system activity after performing recovery and replication.*

d) Dịch vụ Quản lý hệ thống Exchange online/ Microsoft Exchange online management service

- Cung cấp các dịch vụ về quản trị, vận hành, khắc phục sự cố cho hệ thống Microsoft

Exchange online:/ *Provide management, operation and troubleshooting services for the MS exchange online system:*

- + Xử lý các lỗi với mailbox/ *Handling errors with mailboxes.*
- + Xử lý các lỗi gửi/ nhận mail/ *Handling errors sending/receiving mail.*
- + Xử lý lỗi với GAL/ *Error handling with GAL.*
- + Xử lý các lỗi liên quan tới đồng bộ mail/ *Handling errors related to mail synchronization.*

e) Dịch vụ Quản lý hệ thống ảo hóa (VMware ESXi)/ VMware virtualization ESXi System Management Service

- Cung cấp các dịch vụ về quản trị, vận hành, khắc phục sự cố cho hệ thống ảo hoá VMWare. Xử lý các trường hợp lỗi: không khởi động được máy ảo, hết dung lượng ổ cứng ảo, các task bị treo, mất kết nối, mất khả năng quay lại snapshot trước đó, .../ *Provide management, operation, and troubleshooting services for VMWare virtualization systems. Handling error cases: failed to start the virtual machine, ran out of virtual hard drive space, suspended tasks, lost connection, lost the ability to return to the previous snapshot, ...*

f) Dịch vụ quản trị và khắc phục sự cố hệ thống lưu trữ và sao lưu dữ liệu/ Administration and troubleshooting service of storage data and backup systems

- Quản lý các công việc liên quan đến sửa chữa các lỗi cho hệ thống backup, ổ cứng máy chủ/ *Manage tasks related to repairing errors for the backup system, server hard disks.*

- Phát hiện và xử lý kịp thời các lỗi phát sinh cho hệ thống backup. Xử lý các sự cố với server backup ở mức OS, tra cứu event log sau khi phát hiện lỗi. Phối hợp với các nhóm quản trị hệ thống khác tập trung sửa lỗi sau khi phát hiện/ *Detect and handle errors on time arising for the backup system. Troubleshoot problems with backup server at OS level, look up event log after detecting error. Coordinate with other system administration groups to focus on fixing errors after detection.*

- Phát hiện và xử lý kịp thời các lỗi liên quan đến tủ đĩa, phần cứng server. Trong trường hợp xảy ra hỏng hóc về phần cứng sẽ hỗ trợ khách hàng trong việc tìm kiếm nhà cung ứng; việc ra quyết định về thay mới hay sửa chữa thiết bị do bên khách hàng quyết định/ *Detect and handle errors on time related to hard disks and server hardware. In case of hardware failure, we will assist customers in finding suppliers; The decision to replace or repair equipment is made by the customer.*

g) Dịch vụ quản trị và khắc phục sự cố hệ thống Antivirus/ Administration and troubleshooting service of Antivirus system

- Chẩn đoán hiện tượng và tìm ra nguyên nhân của các sự cố/ *Diagnose the phenomenon and find out the cause of the problems*

+ Kiểm tra lại các thay đổi về cấu hình của hệ thống/ *Check the system configuration changes*

+ Kiểm tra các bản tin log trên các thiết bị liên quan/ *Check log messages on related devices*

+ Kiểm tra trạng thái của hệ thống Antivirus, trạng thái việc download các bản definition, nâng cấp hệ thống và tình trạng cập nhật tới các máy có kết nối với hệ thống Antivirus/ *Check the status of the Antivirus system, the status of the definition downloads, the system upgrade and the update status of the computers connected to the Antivirus system.*

- Từ kết quả chẩn đoán, đưa ra phương án và thực hiện công việc xử lý sự cố/ *From the results of diagnosis, make plans and perform troubleshooting work*

h) Dịch vụ vận hành và quản trị hệ thống mạng LAN/ Operation and administration service of LAN system

- Thực hiện các công việc vận hành hệ thống mạng LAN hàng ngày/ *Perform daily LAN operations*

+ Kiểm tra hệ thống mạng LAN định kỳ (hàng ngày, hàng giờ, theo thỏa thuận ...) theo các

bước được mô tả trong checklist/ *Check the LAN system periodically (daily, hourly, by agreement ...) according to the steps described in the checklist.*

- + Nhận các cảnh báo từ hệ thống giám sát hoặc yêu cầu từ khách hàng/ *Receive alerts from monitoring systems or requests from customers*

- + Thực hiện các thay đổi trên hệ thống theo quy trình đã được định nghĩa/ *Make changes to the system according to a defined procedure*

i) Dịch vụ vận hành và quản trị hệ thống mạng WAN/ Operation and administration service of WAN system

- Thực hiện các công việc vận hành hệ thống mạng WAN hàng ngày/ *Perform daily WAN operations*

- Kiểm tra hệ thống mạng WAN định kỳ (hàng ngày, hàng giờ, theo thỏa thuận ...) theo các bước được mô tả trong checklist/ *Check the WAN system periodically (daily, hourly, by agreement ...) according to the steps described in the checklist*

- + Kiểm tra tình trạng các thiết bị: router, modem, converter/ *Check the status of devices: router, modem, converter*

- + Kiểm tra tình trạng các đường truyền/ *Check the status of transmission lines*

- + Kiểm tra thông số của các đường truyền: bandwidth, delay/ *Check the parameters of the transmission lines: bandwidth, delay*

- Nhận các cảnh báo từ hệ thống giám sát hoặc yêu cầu từ khách hàng/ *Receive alerts from monitoring system or request from customers*

- Thực hiện các thay đổi trên hệ thống theo quy trình đã được định nghĩa/ *Make changes to the system according to the defined process*

j) Dịch vụ vận hành và quản trị hệ thống mạng Wireless/ Operation and administration service of Wireless system

- Thực hiện các công việc vận hành hệ thống mạng Wireless hàng ngày/ *Perform daily Wireless operations*

- Kiểm tra hệ thống mạng Wireless định kỳ (hàng ngày, hàng giờ, theo thỏa thuận ...) theo các bước được mô tả trong checklist/ *Check the Wireless network periodically (daily, hourly, by agreement ...) according to the steps described in the checklist*

- + Kiểm tra tình trạng các thiết bị: Accesspoint, Wireless Controller, repeater/ *Check the status of devices: Accesspoint, Wireless Controller, repeater*

- + Kiểm tra độ mạnh tín hiệu và vùng phủ sóng wireless/ *Check signal strength and wireless coverage*

- Nhận các cảnh báo từ hệ thống giám sát hoặc yêu cầu từ khách hàng/ *Receive alerts from monitoring system or request from customers*

- Thực hiện các thay đổi trên hệ thống theo quy trình đã được định nghĩa/ *Make changes to the system according to the defined process*

k) Dịch vụ vận hành và quản trị hệ thống tường lửa/ Operation and administration service of Firewall system

- Thực hiện các công việc vận hành hệ thống tường lửa hàng ngày/ *Perform daily firewall operations*

- + Kiểm tra hệ thống tường lửa định kỳ (hàng ngày, hàng giờ, theo thỏa thuận ...) theo các bước được mô tả trong checklist/ *Check the firewall system periodically (daily, hourly, by agreement ...) according to the steps described in the checklist*

- + Kiểm tra tình trạng các thiết bị/ *Check status of devices*

- + Kiểm tra tình trạng policy/ *Check policy status*

- + Kiểm tra log/ *Check log*

- Nhận các cảnh báo từ hệ thống giám sát hoặc yêu cầu từ khách hàng/ *Receive alerts from monitoring system or request from customers*
- Thực hiện các thay đổi trên hệ thống theo quy trình đã được định nghĩa/ *Make changes to the system according to a defined procedure*

l) Danh sách các thiết bị trong hệ thống hạ tầng tại CICT/ List of IT's equipment

STT	Danh sách thiết bị hệ thống / List of equipment
1	Hệ thống Network / Network system
	Switch Cisco 2960 Switch Cisco 3750X Wireless Controller WLC Cisco 2504 Phone System C3925-CME-SRST/K9 Router Cisco 2911/k9 Sensa phone AP Wifi Cisco AIR-CAP1552E-E-K9 AP Wifi Cisco AIR-APP1142N-E-K9 Switch Cisco IE3000
2	Hệ thống Server, System / Server system
	CICTEVA HP Storage Works HSV300 Server cictcbs Server cictbumed HP Storage Works cictbumed Cictesx1 Cictesx2 Cictesx3 Cictesx4 Cictesx5 cictfibresw1 cictfibresw2 Access control Server Dell R510 Synology RS2416RP+
3	Security
	Checkpoint Firewall Symantec Endpoint Protection
4	Application
	Backup Application Office 365 Application

	MSSQL 2008 R2
	Oracle 11g database

m) Yêu cầu SLA dịch vụ/ Request Service SLA

STT	Devices list	Request type	Service Hours	SLA (Request Resolution time in Hours)			
1	Network WAN/LAN			Level 1 (Remote Support)	Level 2 (Onsite)	Level 3 (Expert Support)	Total time
	Switch Cisco 2960	Xác định tình trạng hư hỏng/Lỗi / <i>Identify failure/fault condition</i>	From 8:00 AM to 5:00 PM	2	4	6	12
	Switch Cisco 3750X	Cài đặt mới/Cài đặt lại thiết bị mạng / <i>Settings/Reset Network Devices</i>	From 8:00 AM to 5:00 PM	4	8	8	20
	Wireless Controller WLC Cisco 2504	Cấu hình mới/ Cấu hình lại thiết bị / <i>Settings/Reset Network Devices</i>	8:00 AM to 5:00 PM	4	8	8	20
	Router Cisco 2911/k9	Yêu cầu cài đặt/cắt hủy kết nối thông thường / <i>Request settting/disconnect</i>	8:00 AM to 5:00 PM	1	2	5	8
	AP Wifi Cisco AIR-APP1142N-E-K9	Yêu cầu cài đặt/cắt hủy kết nối thông thường / <i>Request settting/disconnect</i>	8:00 AM to 5:00 PM	1	2	5	8
	Switch Cisco IE3000	Yêu cầu cài đặt/cắt hủy kết nối thông thường / <i>Request settting/disconnect</i>	From 8:00 AM to 5:00 PM	1	2	5	8
	AP Wifi Cisco AIR-CAP1552E-E-K9	Yêu cầu cài đặt/cắt hủy kết nối thông thường / <i>Request settting/disconnect</i>	8:00 AM to 5:00 PM	1	2	5	8
2	Voice IP			Level 2	Level 1	Level 3	Total time
	Phone System C3925-CME-SRST/K9	Xác định tình trạng Hư hỏng/Lỗi / <i>Identify failure/fault condition</i>	8:00 AM to 5:00 PM	2	4	6	12
		Cài đặt mới/Cài đặt lại Tổng đài / <i>Settings/Reset CME server</i>	8:00 AM to 5:00 PM	4	8	8	20
		Cài đặt máy lẻ nội bộ / <i>Setup IP Phone</i>	8:00 AM to 5:00 PM	1	2	5	8
		Chuyển đổi số điện thoại nội bộ/	8:00 AM to 5:00	1	2	5	8

		<i>Change IP Phone number</i>	PM				
		Hỗ trợ điện thoại hội nghị (IP phone) / <i>Support conference phone</i>	8:00 AM to 5:00 PM	1	2	5	8
		Hỗ trợ truyền hình hội nghị / <i>Support video conference call</i>	8:00 AM to 5:00 PM	1	2	5	8
3	System			Level 1	Level 2 (Onsite)	Level 3	Total time
	CICTEVA HP Storage Works HSV300	Cài đặt mới/Cài đặt lại / <i>Setting / Configuration</i>	8:00 AM to 5:00 PM	4	8	8	20
	Server cictcbs	Backup/Chuyển dữ liệu / <i>Backup/transfer data</i>	8:00 AM to 5:00 PM	4	8	8	20
	Server cictbumed	Sửa chữa/Tối ưu hóa/Bảo trì/Cập nhật các bản vá / <i>Reparing / Optimization / Maintenance / Update patches</i>	8:00 AM to 5:00 PM	2	4	6	12
	HP Storage Works	Cứu dữ liệu / <i>Recovery data</i>	8:00 AM to 5:00 PM	8	16	12	36
	Connect to cictbumed	Kích hoạt mới/Gia hạn/Nâng cấp Bản quyền HĐH / <i>Active / Re-new / Upgrade Operating system license</i>	8:00 AM to 5:00 PM	2	4	6	12
	Cictesx1	Thêm/sửa/Xoá VM / <i>Add/Edit/Delete VM</i>	8:00 AM to 5:00 PM				
	Cictesx2	Thêm/sửa/xoá LUN / <i>Add/Edit/Delete LUM</i>					
	Cictesx3	Cấp phát/ Thu hồi/ Sửa đổi tài nguyên ảo hóa / <i>Allocate / Revoke/Modify virtualization resources</i>					
	Cictesx4	Cấp phát/Thu hồi tài nguyên lưu trữ cho server / <i>Allocating / Revoking storage resources for the server</i>					
				2	4	6	12

	Cictesx5						
	cictfibresw1			2	4	6	12
	cictfibresw2			2	4	6	12
	Access control Server Dell R510			2	4	6	12
	Synology RS2416RP+			2	4	6	12
4	Security			Level 1	Level 2	Level 3	Total time
	Checkpoint Firewall	Mở/Khóa cổng dịch vụ / <i>Grant / Lock service</i>	8:00 AM to 5:00 PM	0.5	1	4.5	6
		Các chức năng liên quan tới bảo mật / <i>Request related security functions</i>	8:00 AM to 5:00 PM	1	2	5	8
	Endpoint Protection	Cài đặt mới/Cài đặt lại Phần mềm / <i>Setup / Re-setup Antivirus software</i>	8:00 AM to 5:00 PM	1	2	5	8
		Bảo trì/Nâng cấp/Cập nhật bản vá/Gỡ bỏ / <i>Maintenance / Upgrade / Patch Update / Remove</i>	8:00 AM to 5:00 PM	1	2	5	8
		Kích hoạt mới/Gia hạn/Nâng cấp Bản quyền phần mềm / <i>New Activation / Renewal / Upgrade Software License</i>	8:00 AM to 5:00 PM	0.5	1	4.5	6
		Thêm/sửa/Xoá lịch backup / <i>Add / edit / Delete backup schedule</i>	8:00 AM to 5:00 PM	0.5	1	4.5	6
5	Application			Level 1	Level 2	Level 3	Total time
	Backup Application	Xác định tình trạng Hư hỏng/Lỗi / <i>Identify failure/fault condition</i>	8:00 AM to 5:00 PM	1	2	5	8
	MSSQL database	Cài đặt mới/Cài đặt lại Phần mềm / <i>Setup / Re-setup software</i>	8:00 AM to 5:00 PM	1	2	5	8
		Sửa chữa/Tối ưu hóa/Bảo trì/Cập nhật các bản vá / <i>Repair / Optimization / Maintenance /</i>	8:00 AM to 5:00 PM	1	2	5	8

		<i>Update Patches</i>					
		Sao lưu, replication / <i>Backup, replication</i>	8:00 AM to 5:00 PM	0.5	1	4.5	6
	Oracle database	Cài đặt mới/Cài đặt lại Phần mềm / <i>Setup / Re-setup software</i>	8:00 AM to 5:00 PM	1	2	5	8
		Sửa chữa/Tối ưu hóa/Bảo trì/Cập nhật các bản vá / <i>Repair / Optimization / Maintenance / Update Patches</i>	8:00 AM to 5:00 PM	1	2	5	8
		Kích hoạt mới/Gia hạn/Nâng cấp Bản quyền phần mềm / <i>New Activation / Renewal / Upgrade Software License</i>	8:00 AM to 5:00 PM	0.5	1	4.5	6
		Sao lưu, replication / <i>Backup, replication</i>	8:00 AM to 5:00 PM	0.5	1	4.5	6
6	Xử lý sự cố hạ tầng CNTT			Level 1	Level 2	Level 3	Total time
	Security	Xử lý các sự cố kỹ thuật làm gián đoạn hoạt động sản xuất kinh doanh của CICT, liên quan đến hạ tầng CNTT / <i>Handling technical problems that disrupt CICT's production and business activities, related to IT infrastructure</i>	24/7	2	4	6	12
	ESX Server						
	SAN						
	Firewall						
	Network WAN/LAN						

Mục 2. Thời gian thực hiện hợp đồng và điều kiện thanh toán

Section 2. Execution time and payment terms

- Thời gian thực hiện: 12 tháng kể từ ngày ký Hợp đồng.

Execution time: 12 months from the signing date of the contract.

- Điều kiện thanh toán: Bên mua thanh toán phí dịch vụ hàng quý vào đầu mỗi quý trong vòng 10 ngày sau khi nhận được Hóa đơn giá trị gia tăng hợp lệ và Đề nghị thanh toán.

Payment terms: The buyer shall pay the quarterly service value at the the beginning of each quarter within 10 days after receiving valid invoice and payment request.