

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

SOCIAL REPUBLIC OF VIETNAM

Independence – Freedom - Happiness

Hạ Long, ngày 11 tháng 10 năm 2023

Ha Long, 11<sup>th</sup> October 2023

## THƯ MỜI CHÀO GIÁ

V/v mời chào giá cạnh tranh gói thầu: “Gia hạn dịch vụ quản trị cơ sở hạ tầng công nghệ thông tin”

*Invitation to tender for “Renew IT infrastructure management service”*

Công ty TNHH Cảng Công-ten-nơ Quốc tế Cái Lân tổ chức mua sắm gói thầu: “Gia hạn dịch vụ quản trị cơ sở hạ tầng công nghệ thông tin” theo hình thức chào giá cạnh tranh.

*Cai Lan International Container Terminal LLC shall organize competitive tender for the package: “Renew IT infrastructure management service”.*

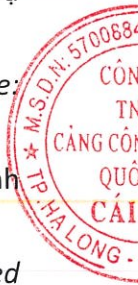
Công ty TNHH Cảng Công-ten-nơ Quốc tế Cái Lân kính mời các nhà cung cấp có năng lực, kinh nghiệm cung cấp tham gia chào giá gói thầu trên (chi tiết theo Phụ lục 1 đính kèm).

*Cai Lan International Container Terminal LLC would like to invite qualified and experienced bidders to participate in bidding on this package (detailed information as in attached Appendix 1).*

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 báo giá được ký tên, đóng dấu: 01 bản  
*Signed and stamped quotation: 01 copy*
- Bản sao Giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh, đóng dấu: 01 bản  
*A copy of Business registration certificate, stamped: 01 copy*
- 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:
  - Báo cáo tài chính trong 03 năm gần nhất (2020,2021,2022) có sự xác nhận của cơ quan thuế hoặc công ty kiểm toán có đủ điều kiện kinh doanh kiểm toán theo quy định của pháp luật. Không bị cơ quan có thẩm quyền kết luận về tình hình tài chính không lành mạnh hoặc đang lâm vào tình trạng phá sản hoặc nợ đọng không có khả năng chi trả, hoặc đang trong quá trình giải thể.
  - Số lượng tối thiểu các hợp đồng tương tự (hợp đồng quản trị vận hành hệ thống) mà nhà thầu đã hoàn thành toàn bộ hoặc hoàn thành phần lớn với tư cách là nhà thầu chính hoặc nhà thầu phụ trong vòng 03 năm trở lại đây (tính đến thời điểm đóng thầu) bằng 02, ít nhất 01 hợp đồng giá trị tối thiểu là 640.000.000 VNĐ
  - Giấy chứng nhận ISO/IEC 27001:2013



- Giấy chứng nhận tiêu chuẩn ISO 9001:2015 về Tiêu chuẩn về vận hành, quản lý chất lượng.
  - Chứng chỉ ITIL Expert hoặc chứng nhận quốc tế về cung cấp dịch vụ Managed Services.
  - 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:*
- *Financial statements for the last 3 years (2020, 2021, 2022) with confirmation from tax authorities or auditing companies that are qualified to do auditing business according to the provisions of law. Not be concluded by a competent authority that the financial situation is unhealthy or is in a state of bankruptcy or debt that cannot be paid, or is in the process of dissolution.*
  - *Minimum number of similar contracts (system operation management contracts) that the contractor has completely or largely completed as main contractor or subcontractor within the past 03 years (as of the time of bid closing) equal to 02, at least 01 contract with minimum value of VND 640,000,00.*
  - *ISO/IEC 27001:2013 Certificate*
  - *ISO 9001:2015 Certificate on Operation and Quality Management Standards.*
  - *ITIL Expert certificate or international certification in providing Managed Services.*
  - *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*

5  
TY  
I  
TE  
TẾ  
ÂN  
QU



Hồ sơ dự thầu được gửi trực tiếp hoặc gửi theo đường bưu điện chậm nhất trước ngày 18/10/2023 đến địa chỉ:

*Bid documents shall be sent directly or by post to the following address before 18<sup>th</sup> October 2023:*

Phòng Kế toán / *Accounting & Finance Department*

Công ty TNHH Cảng Công-ten-nơ Quốc tế Cái Lân/ *Cai Lan International Container Terminal LLC.*

Số 1 đường Cái Lân, phường Bãi Cháy, TP. Hạ Long, tỉnh Quảng Ninh/ *No. 1 Cai Lan Street, Bai Chay Ward, Ha Long City, Quang Ninh Province*

Người liên hệ/ *Contact: Ms. Phương/ 076.331.0501*

Trân trọng cảm ơn!

*Sincerely thank you!*

**Nơi nhận/ Recipients**

- Các nhà thầu quan tâm chào giá;/ *Bidders are interested in tender;*

- Lưu: Phòng kế toán/ *Archive: Accounting & Finance Dept.*

TỔNG GIÁM ĐỐC   
GENERAL DIRECTOR  
  
FRANK VAN ROMPAEY



## PHỤ LỤC SỐ 01: PHẠM VI CUNG CẤP

### ANNEX 01: SCOPE OF WORKS

#### 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) Dịch vụ bảo trì phòng ngừa và thực hiện báo cáo/ *Preventive maintenance services and reporting***

- Khắc phục phòng ngừa hàng quý:
  - Đánh giá hiệu suất, khả năng đáp ứng, cấu hình
  - Kiểm tra phần cứng
  - Kiểm tra và cập nhật tài liệu cấu hình thiết bị
- Báo cáo:
  - Báo cáo hàng tuần: Tình trạng hoạt động của hệ thống
  - Báo cáo hàng tháng:
    - Báo cáo tickets/SLA
    - Báo cáo đánh giá hiệu suất và tài nguyên
  - Báo cáo quý:
    - Báo cáo hoạt động bảo trì phòng ngừa
    - Báo cáo hiện trạng tài nguyên và dự báo quý sau
    - Đề xuất tối ưu hệ thống và quy trình

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

STT	Danh sách thiết bị hệ thống / <i>List of equipment</i>
1	Hệ thống Network / <i>Network system</i>



	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
<b>2</b>	<b>Hệ thống Server, System / Server system</b>
	CICTEVA HP Storage Works HSV300 HPE MSA 2060 16GB FC 12-Bay LFF Storage Server cictcbs Server cictbumed HP Storage Works cictbumed Cictesx1 Cictesx2 Cictesx3 Cictesx4 Cictesx5 cictfibresw1 cictfibresw2 HPE SN3600B 16Gb 24/8 8-port Short Wave SFP+ Fibre Channel Switch Access control Server Dell R510 Synology RS2416RP+ Synology RS2418+
<b>3</b>	<b>Security</b>
	Palo Alto Firewall Symantec Endpoint Protection
<b>4</b>	<b>Application</b>
	Backup Application Office 365 Application MSSQL 2008 R2 Oracle 11g database

n) 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 setting/disconnect</i>	8:00 AM to 5:00 PM	1	2	5	8
	AP Wifi Cisco AIRAPP1142NE-K9	Yêu cầu cài đặt/cắt hủy kết nối thông thường / <i>Request setting/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 setting/disconnect</i>	From 8:00 AM to 5:00 PM	1	2	5	8
	AP Wifi Cisco AIRCAP1552EE-K9	Yêu cầu cài đặt/cắt hủy kết nối thông thường / <i>Request setting/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 /	8:00 AM to 5:00	4	8	8	20



		<i>Settings/Reset CME server</i>	PM				
		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 / <i>Change IP Phone number</i>	8:00 AM to 5:00 PM	1	2	5	8
		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
<b>3</b>	<b>System</b>			<b>Level 1</b>	<b>Level 2 (Onsite)</b>	<b>Level 3</b>	<b>Total time</b>
	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
	HPE MSA 2060 16GB FC 12-Bay LFF Storag	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/tranfer 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	2	4	6	12
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/ Sửa đổi tài nguyên ảo hóa / <i>Allocate / Revoke/Modify virtualization resources</i>					
Cictesx5	Cấp phát/Thu hồi tài nguyên lưu trữ cho server / <i>Allocating / Revoking storage resources for the server</i>					
HPE SN3600B			2	4	6	12
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
Synology RS2418+			2	4	6	12
<b>4</b>	<b>Security</b>		<b>Level 1</b>	<b>Level 2</b>	<b>Level 3</b>	<b>Total</b>

							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
<b>5</b>	<b>Application</b>			<b>Level 1</b>	<b>Level 2</b>	<b>Level 3</b>	<b>Total time</b>
	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 /</i>	8:00 AM to 5:00 PM	1	2	5	8

		Maintenance / Update Patches					
		Sao lưu, replication / Backup, replication	8:00 AM to 5:00 PM	0.5	1	4.5	6
	Oracle database	Cài đặt mới/Cài đặt lại Phần mềm / Setup / Re-setup software	8:00 AM to 5:00 PM	1	2	5	8
		Sửa chữa/Tối ưu hóa/Bảo trì/Cập nhật các bản vá / Repair / Optimization / Maintenance / Update Patches	8:00 AM to 5:00 PM	1	2	5	8
		Kích hoạt mới/Gia hạn/Nâng cấp Bản quyền phần mềm / New Activation / Renewal / Upgrade Software License	8:00 AM to 5:00 PM	0.5	1	4.5	6
		Sao lưu, replication / Backup, replication	8:00 AM to 5:00 PM	0.5	1	4.5	6
<b>6</b>	<b>Xử lý sự cố hạ tầng CNTT</b>			<b>Level 1</b>	<b>Level 2</b>	<b>Level 3</b>	<b>Total time</b>
	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 / Handling technical problems that disrupt CICT's production and business activities, related to IT infrastructure	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 beginning of each quarter within 10 days after receiving a valid invoice and payment request.*

---

---

---