# PHỤ LỤC 05 - PHỤ LỤC ĐÁNH GIÁ NĂNG LỰC KINH NGHIỆM VÀ KỸ THUẬT

**CÔNG TY CỔ PHẦN PHẦN MỀM VIỄN THÔNG MIỀN NAM - SOUTH TELECOM**

1. **Yêu cầu về năng lực kinh nghiệm**

1. **Yêu cầu về năng lực kỹ thuật**

| **Nội dung yêu cầu tại Thư mời quan tâm** | **Đề xuất của đơn vị** | **Yêu cầu của VCB** | **Ban MS** | **ĐACN** | **PTKSĐT** | **TCKT** | **TT CNTT rà soát** | **TT CNTT rà soát lần 3** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. **Yêu cầu cơ bản** |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Thời gian gửi tin đến số điện thoại KH từ thời điểm nhận được tin của Ngân hàng dưới 5s.  **Tài liệu chứng minh:**  Đơn vị cung cấp biên bản test hiệu năng | Đơn vị cam kết thời điểm nhận được tin của Ngân hàng dưới 5s. Tại Tại hồ sơ đơn vị mô tả:  - Đối với các tin nhắn ưu tiên, tin đặc biệt, tin mã xác thực: bản tin sẽ xuống máy trong khoảng 5s  - Đối với bản tin nội dung thường: tin nhắn xuống máy trong vòng 30s. | - Đề nghị đơn vị làm rõ tuyên bố đáp ứng so với mô tả tại tài liệu.  - Đề nghị đơn vị bổ sung tài liệu chứng minh | Bổ sung làm rõ  => Chưa bổ sung BB test hiệu năng. | Không có BB test hiệu năng | Làm rõ: Không thấy bằng chứng bổ sun Không có biên bản test hiệu năng và bằng chứng bổ sung | Bổ sung làm rõ 🡺 ok | Làm rõ:   * Đơn vị cung cấp biên bản test thể hiện tin xuống máy trung bình <=5s | Đạt |
| Hệ thống phải tham số hóa các thông tin chung, quản trị hệ thống tối thiểu:  - Tốc độ tiếp nhận tin;  - Tốc độ gửi tin tới nhà mạng/số điện thoại KH;  -    Danh sách KH từ chối nhận tin nhắn;  -    Các mẫu tin nhắn của ngân hàng;  -    Mức độ ưu tiên gửi tin theo phân loại tin của Ngân hàng (ví dụ tin OTP, tin biến động số dư, tin thu phí,...);  -    Thời gian tránh (ngừng gửi tin) | Tại hồ sơ, đơn vị không có mô tả về tham số quản trị hệ thống. | Đề nghị đơn vị chỉ rõ thông tin tài liệu chứng minh | Bổ sung làm rõ  Đã có mô tả các tham số quản trị của hệ thống. | Chưa có tài liệu chứng minh hệ thống có tham số hóa các thông tin yêu cầu | Không có mức độ ưu tiên gửi tin  *Các điểm khác chỉ mô tả, không có tài liệu chứng minh chụp màn hình về việc tham số hóa như các đơn vị khác* | Bổ sung làm rõ 🡺 ok | Làm rõ:   * Đơn vị cần map 1-1 với yêu cầu của VCB hoặc chỉ ra yêu cầu nào đáp ứng, yêu cầu nào không đáp ứng (Chỉ rõ tại dòng nào, trang nào) * Đơn vị chứng minh qua ảnh chụp màn hình cấu hình hoặc bằng chứng tương đương. | - Tốc độ tiếp nhận tin;  - Tốc độ gửi tin tới nhà mạng/số điện thoại KH;  🡪 Đơn vị chụp kết quả áp dụng cấu hình nhưng không chụp màn hình cấu hình  -    Danh sách KH từ chối nhận tin nhắn;  🡪 Đơn vị chưa tham số hóa mục này mà hardcode trong code PHP  -    Các mẫu tin nhắn của ngân hàng;  🡪 Đạt  -    Mức độ ưu tiên gửi tin theo phân loại tin của Ngân hàng (ví dụ tin OTP, tin biến động số dư, tin thu phí,...);  -    Thời gian tránh (ngừng gửi tin)  🡪 Chưa thể hiện set bằng cách nào (tham số hóa) |
| 1. **Yêu cầu về tích hợp** |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Hỗ trợ các chuẩn kết nối phổ biến như SOAP hoặc Restful thông qua http và https | Tại hồ sơ, đơn vị không có mô tả về chuẩn kết nối | Đề nghị đơn vị bổ sung tài liệu mô tả về khả năng đáp ứng | Bổ sung làm rõ  Đáp ứng | 20 | Đạt | Bổ sung làm rõ 🡺 ok | Đạt |  |
| Đáp ứng yêu cầu gửi tin nhắn theo từng tin. | Tại hồ sơ, đơn vị không có mô tả về khả năng đáp ứng | Đề nghị đơn vị bổ sung tài liệu mô tả về khả năng đáp ứng | Bổ sung làm rõ  Đáp ứng | 20 | Đạt | Bổ sung làm rõ 🡺 ok | Đạt |  |
| Sẵn sàng phát triển, điều chỉnh dịch vụ theo yêu cầu từ VCB tại từng thời kỳ | Tại hồ sơ, đơn vị không có mô tả về khả năng đáp ứng | Đề nghị đơn vị bổ sung tài liệu mô tả về khả năng đáp ứng | Bổ sung làm rõ  Đáp ứng | 40 | Đạt | Bổ sung làm rõ 🡺 ok | Đạt |  |
| Hỗ trợ gửi nhận tin mã hóa theo yêu cầu của nhà mạng hoặc Bộ TTTT. Đảm bảo tin hiển thị đúng trên thiết bị cuối | Tại hồ sơ, đơn vị không có mô tả về khả năng đáp ứng | Đề nghị đơn vị bổ sung tài liệu mô tả về khả năng đáp ứng | Bổ sung làm rõ  Đáp ứng | Chưa đủ tài liệu làm rõ | Chưa đủ tài liệu làm rõ.  Chỉ đề cập mã hóa theo yêu cầu nhà mạng, không có theo yêu cầu của Bộ TTTT. Ngoài ra không có hồ sơ chứng minh về việc thể hiện đúng trên thiết bị cuối. | Bổ sung làm rõ 🡺 ok | Đạt |  |
| 1. **Yêu cầu về hạ tầng** |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Có khả năng tích hợp với hệ thống mạng hiện tại của VCB | Tại hồ sơ, đơn vị không có mô tả về khả năng đáp ứng | Đề nghị đơn vị bổ sung tài liệu mô tả về khả năng đáp ứng | Bổ sung làm rõ  Đáp ứng | 20 | Đạt | Bổ sung làm rõ 🡺 ok | Đạt |  |
| Sử dụng đường truyền riêng (leased line) và có mã hóa đường truyền | Tại hồ sơ, đơn vị không có mô tả về khả năng đáp ứng | Đề nghị đơn vị bổ sung mô tả thông tin đường truyền triển khai cho đối tác | Bổ sung làm rõ  Đáp ứng | 20 | Đạt | Bổ sung làm rõ 🡺 ok | Đạt |  |
| Sử dụng đường truyền băng thông lớn (tối thiểu 8 Mbps) | Tại hồ sơ, đơn vị không có mô tả về khả năng đáp ứng | Đề nghị đơn vị bổ sung mô tả thông tin đường truyền triển khai cho đối tác | Bổ sung làm rõ  Đáp ứng | Chưa có tài liệu chứng minh (Tài liệu đang ghi có 2 đường truyền tốc độ tối thiểu 5 Mbps) | Chỉ có cam kết, không có tài liệu mô tả về tốc độ đường truyền như các đơn vị khác | Bổ sung làm rõ | Đạt |  |
| Triển khai tối thiểu 02 đường truyền (01 chính và 01 dự phòng);  Các đường truyền này phải đáp ứng chạy load balancing hoặc ở chế độ active/standby, chuyển đổi tự động hoặc bằng tay tối đa trong vòng 15 phút trong trường hợp sự cố | Tại hồ sơ, đơn vị không có mô tả về khả năng đáp ứng | Đề nghị đơn vị bổ sung mô tả thông tin đường truyền triển khai cho đối tác. | Bổ sung làm rõ  Đáp ứng | Chưa có tài liệu chứng minh đường truyền đáp ứng chạy load balancing hoặc ở chế độ active/standby, chuyển đổi tự động hoặc bằng tay tối đa trong vòng 15 phút trong trường hợp sự cố | Chưa có tài liệu chứng minh đường truyền đáp ứng chạy load balancing hoặc ở chế độ active/standby, chuyển đổi tự động hoặc bằng tay tối đa trong vòng 15 phút trong trường hợp sự cố | Bổ sung làm rõ 🡺 ok | Đạt |  |
| Có tối thiểu 02 môi trường: TEST và PRODUCTION | Tại hồ sơ, đơn vị không có mô tả về khả năng đáp ứng | Đề nghị đơn vị bổ sung tài liệu mô tả về khả năng đáp ứng | Bổ sung làm rõ  Đáp ứng | 20 | Đạt | Bổ sung làm rõ 🡺 ok | Đạt  Tuy nhiên phòng đầu mối kiểm tra lại đơn vị có cam kết luôn duy trì 2 môi trường hay không để cho điểm | Đạt |
| 1. **Yêu cầu về vận hành** |  |  |  |  |  |  |  |  |
| "Hỗ trợ báo cáo chi tiết các tin nhắn gửi từ VCB gồm các thông tin sau:  -          Số điện thoại;  -          Thời gian tiếp nhận;  -         Thời gian và tình trạng gửi đi nhà mạng (đối với CP) hoặc gửi đến KH (đối với Telco);  -          Nội dung tiếp nhận từ VCB (yêu cầu có masking các dữ liệu nhạy cảm OTP, số tài khoản, số thẻ) với tin chưa mã hóa;  -          Nhà mạng của thuê bao" | Tại hồ sơ, đơn vị mô tả về báo cáo đối soát và không có mô tả báo cáo theo yêu cầu của VCB. | Đề nghị đơn vị bổ sung tài liệu mô tả về khả năng đáp ứng  Đề nghị đơn vị bổ sung tài liệu mô tả thuyết minh ảnh chụp màn hình tương ứng với yêu cầu | Bổ sung làm rõ  Đáp ứng | 40 | Đạt | Bổ sung làm rõ 🡺 ok | Đạt  (Không có thời gian gửi tin xuống máy nên không đạt max) | Đạt  (Không có thời gian gửi tin xuống máy nên không đạt max) |
| Hỗ trợ báo cáo tổng hợp các tin nhắn gửi từ VCB, gồm các thông tin sau:  - Tổng số tin nhắn tiếp nhận từ VCB;  - Tổng số tin nhắn gửi tới điện thoại KH thành công và tổng số tin nhắn gửi tới nhà mạng thành công;  - Nhà mạng hiện tại của thuê bao.  Đáp ứng toàn bộ các yêu cầu trên và mở rộng thêm các báo cáo hỗ trợ khác | Tại hồ sơ, đơn vị mô tả về báo cáo đối soát và không có mô tả báo cáo theo yêu cầu của VCB. | Đề nghị đơn vị bổ sung tài liệu mô tả thuyết minh ảnh chụp màn hình tương ứng với yêu cầu | Bổ sung làm rõ  Đáp ứng | Chưa có tài liệu chứng minh cụ thể | Tại hồ sơ, đơn vị chưa mô tả về báo cáo hỗ trợ mở rộng khác | Bổ sung làm rõ 🡺 ok | Tại hồ sơ, đơn vị chưa mô tả về báo cáo hỗ trợ mở rộng khác   * Tính điểm trung bình | Tại hồ sơ, đơn vị chưa mô tả về báo cáo hỗ trợ mở rộng khác   * Tính điểm trung bình |
| Yêu cầu các báo cáo và tìm kiếm (chi tiết/ tổng hợp) đáp ứng:  -          Tất cả các báo cáo đều hỗ trợ xuất ra excel hoặc csv;  -          Cung cấp giao diện web-based cho VCB chủ động tra cứu;  -          Khoảng thời gian trong mỗi lần tìm kiếm tối thiểu 03 tháng;  - Tìm kiếm/ xuất báo cáo được các dữ liệu lịch sử tối thiểu 01 năm  -          Thời gian trả về trung bình dưới 10 giây đối với các dữ liệu lịch sử trong vòng 01 năm;  -          Thời gian trả về trung bình dưới 30 giây đối với các dữ liệu lịch sử trên 01 năm. | Tại hồ sơ, đơn vị mô tả về báo cáo đối soát và không có mô tả báo cáo theo yêu cầu của VCB. | Yêu cầu mô tả thuyết minh ảnh chụp màn hình tương ứng với yêu cầu | Bổ sung làm rõ  Đáp ứng | 20 | Làm rõ: chưa có tài liệu bổ sung liên quan đến thời gian trả về trung bình với các dữ liệu lịch sử | Bổ sung làm rõ 🡺 ok | Làm rõ: chưa có tài liệu bổ sung liên quan đến thời gian trả về trung bình với các dữ liệu lịch sử | Đạt |
| Hệ thống phải có cơ chế giám sát tải (RAM, CPU, DISK), các lỗi, các biểu hiện nguy cơ để cảnh báo trước cho người quản trị khả năng xảy ra lỗi trong thời gian tương lai gần hoặc trong thời gian xảy ra lỗi. | Tại hồ sơ, đơn vị không có mô tả về khả năng đáp ứng | Đề nghị đơn vị bổ sung tài liệu mô tả thuyết minh ảnh chụp màn hình tương ứng với yêu cầu | Bổ sung làm rõ  Đáp ứng | 20 | Đạt | Bổ sung làm rõ 🡺 ok | Đạt |  |
| Hỗ trợ tối thiểu các cảnh báo sau:  - Số lượng tin nhắn lớn phát sinh trong khoảng thời gian nhất định;  - Không phát sinh tin nhắn trong khoảng thời gian nhất định;  - Phát sinh nhiều tin nhắn đến cùng 01 SĐT lớn trong khoảng thời gian ngắn;  - Cảnh báo lặp tin nhắn;  - Cảnh báo theo yêu cầu của VCB tại từng thời kỳ. | Tại hồ sơ, đơn vị không có mô tả về khả năng đáp ứng | Đề nghị đơn vị bổ sung tài liệu mô tả thuyết minh ảnh chụp màn hình tương ứng với yêu cầu | Bổ sung làm rõ  Đáp ứng | 14 | Đạt mức tối thiểu | Bổ sung làm rõ 🡺 ok | Đạt |  |
| Khả năng duy trì tính liên tục và mở rộng của dịch vụ:  - Có nguồn lực vận hành, giám sát hệ thống thông suốt 24/7, đảm bảo hệ thống hoạt động ổn định.  - Hỗ trợ cung cấp thông tin theo yêu cầu của VCB và Cơ quan có thẩm quyền trong vòng 24 giờ kể từ khi tiếp nhận yêu cầu.  - Sẵn sàng phát triển tích hợp với các yêu cầu từ VCB tại từng thời kỳ.  Đã đáp ứng toàn bộ yêu cầu trên và đưa ra các biện pháp duy trì tính liên tục phù hợp khác | Tại hồ sơ, đơn vị không có mô tả về khả năng đáp ứng | Đề nghị đơn vị bổ sung tài liệu mô tả thuyết minh ảnh chụp màn hình tương ứng với yêu cầu | Bổ sung làm rõ  Đáp ứng | 14 | Đạt mức độ tối thiểu | Bổ sung làm rõ 🡺 ok | Đạt |  |
| Khi xảy ra vấn đề cần xử lý. Đơn vị cam kết phối hợp với VCB như sau:  + Đối với sự cố nghiêm trọng (là sự cố kỹ thuật có mức độ ảnh hưởng nghiêm trọng tới khách hàng và hoạt động kinh doanh, dịch vụ không hoạt động, sự cố kéo dài, ảnh hưởng trực tiếp đến số lượng lớn khách hàng của VCB), cần thông báo, phản hồi ngay lập tức, có phương án khắc phục tạm thời tối đa 30 phút và khắc phục triệt để tối đa trong 02 giờ;  + Đối với sự cố khẩn cấp (là sự cố kỹ thuật có mức độ ảnh hưởng nghiêm trọng tới khách hàng, sự cố kéo dài hơn 4 tiếng, lỗi hệ thống, tỷ lệ gửi tin không thành công > 10%), cần thông báo sau khi phát hiện tối đa 30 phút, phản hồi ngay lập tức, có phương án khắc phục tạm thời tối đa 01 giờ và khắc phục triệt để tối đa trong 04 giờ;  + Đối với sự cố bình thường (là sự cố không ảnh hưởng hoặc ảnh hưởng không đáng kể đến khách hàng và hoạt động kinh doanh của các Bên), cần thông báo trong ngày, phản hồi trong 02 giờ, có phương án khắc phục tạm thời tối đa 04 giờ và khắc phục triệt để tối đa trong 24 giờ;  + Đối với sự cố nguy cơ thấp: (là sự cố có dấu hiệu nghi ngờ lỗi, gián đoạn dịch vụ, các yêu cầu tư vấn, giải đáp): Cần thông báo trong ngày, phản hồi trong 04 giờ, có phương án khắc phục tạm thời tối đa 06 giờ và khắc phục triệt để tối đa trong 48 giờ. | Tại hồ sơ, đơn vị không có mô tả về khả năng đáp ứng | Đề nghị đơn vị bổ sung tài liệu mô tả thuyết minh ảnh chụp màn hình tương ứng với yêu cầu | Bổ sung làm rõ  Đáp ứng | 14  Đơn vị chỉ cam kết đáp ứng cơ bản, Không có biện pháp phối hợp xử lý cụ thể khác | Đạt mức tối thiểu.  Đơn vị chỉ cam kết đáp ứng cơ bản, Không có biện pháp phối hợp xử lý cụ thể khác | Bổ sung làm rõ 🡺 ok | Đạt  Đơn vị cam kết và thực hiện theo SLA |  |
| 1. **Yêu cầu về an ninh thông tin** |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Hệ thống được rà soát bảo mật định kỳ | Tại hồ sơ, đơn vị không có mô tả về khả năng đáp ứng | Đề nghị đơn vị bổ sung tài liệu mô tả thuyết minh ảnh chụp màn hình tương ứng với yêu cầu | Bổ sung làm rõ  Đáp ứng | Chưa có tài liệu chứng minh hệ thống được rà soát định kỳ hàng năm | Làm rõ: Bổ sung bằng chứng rà soát ANTT hang năm (do nội bộ hoặc tổ chức thứ 3 đánh giá) | Bổ sung làm rõ 🡺 ok | Làm rõ: Bổ sung bằng chứng rà soát ANTT hang năm (do nội bộ hoặc tổ chức thứ 3 đánh giá) |  |