

Hà Nội, ngày 04 tháng 9 năm 2026

THƯ MỜI CHÀO GIÁ

Kính gửi: Các đơn vị cung cấp

Viện Huyết học - Truyền máu Trung ương có kế hoạch mời đơn vị thực hiện nội dung công việc: Dịch vụ bảo trì và hỗ trợ kỹ thuật hệ thống ký số tập trung HSM”.

Kính mời các đơn vị cung cấp dịch vụ gửi báo giá cho Viện theo nội dung cụ thể như sau:

I. Nội dung yêu cầu gửi báo giá:

1. Đơn vị yêu cầu gửi báo giá: Viện Huyết học - Truyền máu Trung ương.
2. Mục đích báo giá: Làm cơ sở xây dựng giá kế hoạch.
3. Thời gian nhận thư chào giá: trước 17h00 ngày 14 tháng 9 năm 2026. Các báo giá nhận được sau thời điểm trên sẽ không được xem xét.
4. Yêu cầu báo giá:
 - Về giá: Theo thị trường đã bao gồm thuế VAT và tất cả các loại thuế, phí và lệ phí liên quan đến nội dung công việc.
 - Báo giá có hiệu lực tối thiểu 03 tháng kể từ ngày phát hành, trong báo giá ghi rõ số điện thoại liên hệ của Quý Công ty.
 - Đơn vị chào giá gửi kèm bản sao giấy phép đăng ký kinh doanh.
5. Các thức tiếp nhận báo giá:
 - Hình thức: Gửi trực tiếp hoặc theo đường bưu điện
 - Địa điểm nhận báo giá: Phòng Văn thư (phòng 132, tầng 1, Nhà H), Viện Huyết học - Truyền máu Trung ương, số 5 Phố Phạm Văn Bạch, Phường Cầu giấy, Hà Nội.

II. Yêu cầu kỹ thuật:

Chi tiết theo phụ lục đính kèm.

1. Loại hợp đồng: Hợp đồng trọn gói.

2. Thời gian thực hiện gói thầu: 12 tháng.
3. Phương thức thanh toán: Thanh toán thành 4 đợt. Thanh toán chuyển khoản trong vòng 90 ngày, kể từ ngày nhận đủ hồ sơ thanh toán theo từng đợt gồm (Giấy đề nghị thanh toán, Biên bản nghiệm thu, Hóa đơn tài chính, Biên bản đối chiếu công nợ, Thanh lý hợp đồng (Đối với lần cuối)).

Trân trọng cảm ơn!

KT.VIỆN TRƯỞNG
PHÓ VIỆN TRƯỞNG

Lê Lâm

PHỤ LỤC 1 .YÊU CẦU VỀ KỸ THUẬT

(Gói thầu: Dịch vụ bảo trì và hỗ trợ kỹ thuật hệ thống ký số tập trung HSM)

1. Giới thiệu chung về dự toán, gói thầu

- **Chủ đầu tư:** Viện Huyết học - Truyền máu Trung ương
- **Tên gói thầu:** Dịch vụ bảo trì và hỗ trợ kỹ thuật hệ thống ký số tập trung HSM
- **Tên dự toán:** Dịch vụ bảo trì và hỗ trợ kỹ thuật hệ thống ký số tập trung HSM
- **Địa điểm:** Viện Huyết học - Truyền máu Trung ương, Số 5 Phạm Văn Bạch, Phường Cầu Giấy, thành phố Hà Nội.
- **Hình thức lựa chọn nhà thầu:** Đấu thầu rộng rãi trong nước qua mạng, một giai đoạn một túi hồ sơ;
- **Loại hợp đồng:** Trọn gói;
- **Thời gian thực hiện gói thầu:** 12 tháng

2. Mục tiêu công việc:

- Thực hiện cung cấp dịch vụ bảo trì và hỗ trợ kỹ thuật trong thời hạn 12 tháng đối với 02 thiết bị HSM Utimaco SecurityServer Se2k LAN V5, phần mềm quản trị HSM và hệ thống ký số tập trung hiện hữu, bảo đảm hệ thống hoạt động ổn định, liên tục và an toàn phục vụ hoạt động của Viện Huyết học - Truyền máu Trung ương.

3. Yêu cầu kỹ thuật của gói thầu:

3.1. Yêu cầu chung

- Nhà thầu phải bảo đảm 02 thiết bị theo đúng số serial nêu tại Chương V được hưởng quyền hỗ trợ kỹ thuật hợp lệ của nhà sản xuất trong toàn bộ thời hạn hợp đồng.

- Hình thức thực hiện: Hỗ trợ từ xa và hỗ trợ tại chỗ tùy theo mức độ sự cố. Việc truy cập từ xa chỉ được thực hiện bằng giải pháp an toàn được Chủ đầu tư chấp thuận, có giám sát và ghi nhận nhật ký làm việc.

3.2. Yêu cầu kỹ thuật chi tiết

STT	Mô tả dịch vụ	Đơn vị tính	Số lượng
1	Dịch vụ bảo trì và hỗ trợ kỹ thuật cho thiết bị Utimaco HSM	Gói	01
	Thiết bị: Utimaco SecurityServer Se2k LAN V5		
	Mã thiết bị: BDL-SECL5-SE2k		
	Số lượng thiết bị: 02		
	Số serial: P5SBA4E90038-CS840326 và P5SBA4E90043-CS840322		
	Thời hạn dịch vụ: 12 tháng kể từ ngày dịch vụ được kích hoạt, bàn giao và được Chủ đầu tư nghiệm thu		
	Dịch vụ bảo trì, hỗ trợ kỹ thuật đối với thiết bị HSM phải tuân thủ chính sách, quy trình kỹ thuật và điều kiện hỗ trợ hiện hành của nhà sản xuất Utimaco áp dụng đối với model, serial thiết bị hiện hữu, trong phạm vi cần thiết để bảo đảm quyền hỗ trợ chính hãng và an toàn của hệ thống		

STT	Mô tả dịch vụ	Đơn vị tính	Số lượng
	Bảo trì phần cứng và hỗ trợ chẩn đoán, sửa chữa		
	Cung cấp thiết bị thay thế tạm thời trong vòng 48 giờ khi lỗi phần cứng gây gián đoạn hoặc làm mất khả năng dự phòng; thay thế chính thức theo kết luận sửa chữa		
	Tiếp nhận và hỗ trợ kỹ thuật từ xa 24x7		
	Hỗ trợ cập nhật bản vá, bản cập nhật đủ điều kiện trong phạm vi quyền hỗ trợ hiện có		
2	Bảo trì, hỗ trợ kỹ thuật phần mềm quản trị HSM và ký số tập trung	Gói	01
	- Kiểm tra, bảo trì định kỳ và duy trì hoạt động ổn định của phần mềm quản lý tập trung HSM và hệ thống ký số hiện hữu. - Kiểm tra, xử lý lỗi các chức năng ký số, quản trị người dùng, phân quyền, chứng thư số và nhật ký hệ thống. - Duy trì kết nối giữa phần mềm với HSM thông qua thư viện chuẩn PKCS#11. - Hỗ trợ cấu hình, cập nhật và xử lý lỗi API/Webservice tích hợp với các phần mềm nghiệp vụ hiện hữu. - Hỗ trợ quản lý khóa mật mã và đối tượng mật mã trên HSM; hỗ trợ cấu hình, cập nhật và quản lý chứng thư số trên phần mềm ký số. - Kiểm tra hiệu năng, an toàn và khả năng tương thích trong phạm vi hệ điều hành, nền tảng ảo hóa và cấu hình hiện hữu của Chủ đầu tư. - Kiểm tra, duy trì cấu hình nhiều máy chủ, cân bằng tải và cơ chế hoạt động liên tục hiện hữu của hệ thống, nếu có. - Sao lưu cấu hình, dữ liệu cần thiết và hỗ trợ khôi phục phần mềm khi xảy ra sự cố. - Cập nhật bản vá, phiên bản phù hợp trong phạm vi quyền sử dụng và quyền hỗ trợ hiện có.		
	Hỗ trợ kỹ thuật trong quá trình sử dụng		
	Hướng dẫn sử dụng qua điện thoại, thư điện tử hoặc giải pháp truy cập từ xa an toàn được Chủ đầu tư chấp thuận khi có yêu cầu		
	Hỗ trợ hướng dẫn nghiệp vụ ký số tập trung trên hệ thống VNPT-CA SignServer hiện hữu khi có yêu cầu của Chủ đầu tư		
	Phản hồi và bắt đầu xử lý sự cố phần mềm trong vòng không quá 01 giờ; đưa ra phương án xử lý hoặc khôi phục tạm thời trong vòng không quá 04 giờ đối với sự cố nghiêm trọng		
	Hoàn thiện phương án xử lý sự cố VNPT-CA SignServer trong vòng không quá 08 giờ kể từ khi tiếp nhận yêu cầu hợp lệ, trên cơ sở thông tin và quyền truy cập được Chủ đầu tư cung cấp		
	Khôi phục, cài đặt và cấu hình lại hệ thống trong vòng không quá 24 giờ kể từ khi phương án xử lý được Chủ đầu tư chấp thuận và các điều kiện cần thiết đã được đáp ứng		
	Bảo trì định kỳ: Kiểm tra tình trạng hoạt động của hệ thống tối thiểu 01 lần/quý và lập báo cáo kết quả		

STT	Mô tả dịch vụ	Đơn vị tính	Số lượng
	Cập nhật bản vá, bản cập nhật thuộc phạm vi quyền sử dụng và quyền hỗ trợ hiện có; đánh giá tương thích, rủi ro và được Chủ đầu tư chấp thuận trước khi thực hiện		

3.3. Yêu cầu dịch vụ

Nhà thầu phải bảo đảm quyền bảo trì, hỗ trợ kỹ thuật chính hãng của nhà sản xuất Utimaco đối với 02 thiết bị HSM theo số serial quy định tại Chương V trong toàn bộ thời gian thực hiện hợp đồng.

- Địa điểm thực hiện dịch vụ: Tại Viện Huyết học - Truyền máu Trung ương và hỗ trợ từ xa theo yêu cầu của Chủ đầu tư.

- Thời hạn bảo trì, hỗ trợ kỹ thuật: 12 tháng kể từ ngày dịch vụ được kích hoạt, bàn giao và được Chủ đầu tư nghiệm thu.

- Thời gian tiếp nhận, phản hồi và xử lý sự cố:

Nhà thầu phải cung cấp đầu mối tiếp nhận yêu cầu hỗ trợ trong toàn bộ thời hạn hợp đồng; các yêu cầu được ghi nhận qua điện thoại, thư điện tử, văn bản hoặc hệ thống quản lý yêu cầu hỗ trợ của nhà thầu (nếu có).

- Thời gian phản hồi và bắt đầu xử lý sự cố: Không quá 01 giờ kể từ thời điểm nhận được yêu cầu hợp lệ của Chủ đầu tư.

- Thời gian tiếp nhận và hỗ trợ: 24 giờ/ngày, 07 ngày/tuần, kể cả ngày nghỉ, ngày lễ và Tết.

Trong đó:

+ Thời gian phản hồi được tính từ thời điểm Chủ đầu tư thông báo sự cố đến khi cán bộ kỹ thuật của nhà thầu xác nhận tiếp nhận và thực sự bắt đầu chẩn đoán, xử lý.

+ Nhà thầu phải duy trì liên tục một đầu mối liên lạc 24x7 để tiếp nhận, cập nhật tình trạng và điều phối xử lý sự cố.

+ Trường hợp lỗi phần cứng gây gián đoạn hệ thống hoặc làm mất khả năng dự phòng, nhà thầu phải cung cấp thiết bị thay thế tạm thời có tính năng, khả năng tương thích và mức độ an toàn không thấp hơn thiết bị hiện hữu trong vòng 48 giờ kể từ thời điểm hai bên ký biên bản xác nhận lỗi. Việc thay thế chính thức thực hiện theo kết luận sửa chữa của nhà sản xuất.

+ Điều kiện bảo trì, hỗ trợ kỹ thuật phải đáp ứng đầy đủ phạm vi quy định tại Chương V. Chính sách của nhà sản xuất được áp dụng hỗ trợ và không làm giảm trách nhiệm của nhà thầu đối với Chủ đầu tư.

- + Nhà thầu phải cung cấp một đầu mối liên lạc tập trung để thông báo sự cố, theo dõi tiến độ và tiếp nhận yêu cầu bảo trì, hỗ trợ kỹ thuật.
- + Đối với sự cố nghiêm trọng, trong vòng không quá 04 giờ kể từ khi tiếp nhận yêu cầu, nhà thầu phải đưa ra phương án xử lý hoặc khôi phục tạm thời; trường hợp không thể xử lý từ xa phải cử nhân sự hỗ trợ tại chỗ. Trong vòng không quá 08 giờ kể từ khi tiếp nhận yêu cầu, nhà thầu phải hoàn thiện phương án xử lý trên cơ sở thông tin và quyền truy cập được Chủ đầu tư cung cấp.
- + Trong thời gian chờ sửa chữa hoặc thay thế thiết bị, nhà thầu phải thực hiện giải pháp duy trì tính liên tục của hệ thống, gồm chuyển sang thiết bị dự phòng, cung cấp thiết bị thay thế tạm thời hoặc phương án khôi phục khác được Chủ đầu tư chấp thuận.
- + Thực hiện cập nhật bản vá lỗi, bản vá an toàn và phiên bản phần mềm thuộc phạm vi quyền sử dụng, quyền hỗ trợ hiện có theo khuyến cáo của nhà sản xuất hoặc yêu cầu của Chủ đầu tư. Không bao gồm phát triển chức năng mới hoặc thay đổi lớn về kiến trúc nếu chưa xác định riêng phạm vi, khối lượng và chi phí.

Bản vá hoặc phiên bản cập nhật phải còn được nhà sản xuất hỗ trợ, tương thích với thiết bị HSM, phần mềm ký số và môi trường hiện hữu. Trước khi thực hiện, nhà thầu phải đánh giá ảnh hưởng, rủi ro, phương án sao lưu/khôi phục và chỉ triển khai sau khi được Chủ đầu tư chấp thuận.

3.4. Yêu cầu về bảo đảm an toàn, bảo mật thông tin, dữ liệu

- + Nhà thầu và toàn bộ nhân sự tham gia thực hiện hợp đồng phải cam kết bảo mật, an toàn thông tin. Mọi thao tác trực tiếp hoặc từ xa phải được Chủ đầu tư chấp thuận, giám sát và ghi nhận nhật ký. Nhà thầu không được tự ý truy cập, sao chép, xuất, tiết lộ hoặc làm thay đổi khóa mật mã, mã PIN, mật khẩu quản trị, smartcard, security domain, thông tin quorum, chứng thư số, cấu hình và dữ liệu của Chủ đầu tư. Các thao tác cần quorum phải do đúng thành phần được Chủ đầu tư phân công thực hiện.
- + Toàn bộ thông tin, dữ liệu và nhật ký phát sinh trong quá trình thực hiện gói thầu thuộc quyền quản lý của Viện Huyết học - Truyền máu Trung ương. Nhà thầu chỉ được sử dụng trong phạm vi cần thiết để thực hiện hợp đồng, phải truyền nhận an toàn, kiểm soát truy cập, không cung cấp cho bên thứ ba và xóa/hoàn trả theo yêu cầu của Chủ đầu tư sau khi hoàn thành công việc. Quyền truy cập từ xa phải được thu hồi ngay sau mỗi phiên làm việc.

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.
- 3.5. Quy định về kiểm tra, nghiệm thu dịch vụ**

Chủ đầu tư đánh giá chất lượng dịch vụ theo các nội dung sau:

STT	Tiêu chí	Yêu cầu đánh giá
1	Thời gian xử lý sự cố	Đánh giá theo yêu cầu SLA tại mục 3.3; đối chiếu thời điểm tiếp nhận, phản hồi, khôi phục tạm thời và hoàn tất trên nhật ký hỗ trợ
2	Duy trì liên lạc 24x7	Trong thời hạn hợp đồng, nhà thầu phải duy trì một đầu mối liên lạc tập trung 24x7 để tiếp nhận, điều phối và cập nhật tình trạng xử lý sự cố
3	Dịch vụ bảo trì, hỗ trợ kỹ thuật	Định kỳ 03 tháng/lần, các bên nghiệm thu trên cơ sở: biên bản hoàn thành công tác bảo trì; biên bản nghiệm thu khối lượng; báo cáo kiểm tra HSM và phần mềm; danh sách yêu cầu và kết quả SLA; biên bản sự cố/RMA/thay thế nếu có; xác nhận quyền hỗ trợ theo serial và khuyến nghị xử lý.