

PHỤ LỤC YÊU CẦU NỘI DUNG CÔNG VIỆC THỰC HIỆN

(Đính kèm Thông báo mời chào giá ngày 19/05/2025, V/v: Mời chào giá trang bị bản quyền sử dụng phần mềm Service Desk)

1. THÔNG TIN CHUNG

- Cung cấp bản quyền sử dụng phần mềm Service Desk
- Địa điểm: VP.TSC Tổng Công ty Cổ phần Bảo Minh
- Địa chỉ: số 26 Tôn Thất Đạm, P. Nguyễn Thái Bình, Quận 1, TP.HCM

2. YÊU CẦU ĐỐI VỚI PHẦN MỀM

- Thời gian: 1 năm, từ ngày 31/05/2025 đến ngày 30/05/2026
- Số lượng: 10 technican

Bảng mô tả yêu cầu tính năng phần mềm:

STT	Nhóm tính năng	Mô tả chi tiết
1	Quản lý yêu cầu (Ticket Management)	- Tiếp nhận, phân loại, xử lý và theo dõi yêu cầu từ người dùng (qua email, web portal, điện thoại). - Hỗ trợ SLA (cam kết thời gian phản hồi và giải quyết). - Cho phép đính kèm file, bình luận, gán kỹ thuật viên phụ trách.
2	Cổng thông tin người dùng (Self-Service Portal)	- Giao diện riêng cho người dùng gửi yêu cầu, theo dõi trạng thái, tìm kiếm giải pháp qua FAQ.
3	Quản lý sự cố (Incident Management)	- Quản lý vòng đời của sự cố từ lúc ghi nhận đến khi khắc phục hoàn toàn. - Ghi nhận thời gian xử lý, lịch sử xử lý và phản hồi người dùng.
4	Quản lý SLA & thông báo quá hạn	- Định nghĩa SLA theo mức độ ưu tiên. - Tự động cảnh báo khi yêu cầu sắp quá hạn hoặc đã trễ.
5	Quản lý người dùng & nhóm	- Tích hợp Active Directory để đồng bộ user. - Phân quyền theo nhóm hỗ trợ, bộ phận.
6	Email to Ticket	- Tự động chuyển email thành yêu cầu hỗ trợ (ticket).
7	Tự động hóa đơn giản (Business Rules)	- Đặt quy tắc xử lý ticket dựa trên tiêu chí như chủ đề, phòng ban, mức độ ưu tiên,...
8	Báo cáo & Dashboard cơ bản	- Hệ thống báo cáo tiêu chuẩn: số lượng ticket theo loại, kỹ thuật viên, thời gian xử lý, ... - Dashboard thời gian thực trực quan.
9	Quản lý kiến thức (Knowledge Base)	- Tạo thư viện giải pháp để giảm tải cho IT, giúp người dùng tự tìm câu trả lời.
10	Hỗ trợ đa kênh	- Gửi ticket qua email, web, điện thoại hoặc giao diện API.
11	Tùy biến biểu mẫu (Form)	- Tùy chỉnh trường thông tin trên mẫu yêu cầu phù hợp với quy trình nội bộ.

3. YÊU CẦU TIẾN ĐỘ THỰC HIỆN

❖ Tiến độ thực hiện

- Thời gian thực hiện cung cấp sản phẩm dịch vụ: tháng 05/2025

4. YÊU CẦU BẢO HÀNH

❖ Yêu cầu bảo hành

- Bản quyền 1 năm cho phép sử dụng đầy đủ chức năng của phiên bản Standard trong thời gian 12 tháng, bao gồm cập nhật và hỗ trợ kỹ thuật từ hãng.

Ghi chú:

- Đơn giá dự thầu phải được đưa về **giá tổng hợp sau thuế** (Bao gồm tất cả các chi phí liên quan khác).

ĐẠI DIỆN BAN CNTT



Phan Ngọc Ân