

**ĐỀ XUẤT BẢO TRÌ**

**2023-11-07**

#

# Mục lục

[Mục lục 2](#_Toc156922174)

[Giới thiệu 3](#_Toc156922175)

[Tổng quan về đề xuất 3](#_Toc156922176)

[Phạm vi công việc 3](#_Toc156922177)

[Dịch vụ bảo trì sẽ được cung cấp 3](#_Toc156922178)

[Các dịch vụ cụ thể được bảo hiểm 3](#_Toc156922179)

[Chi tiết phạm vi công việc 4](#_Toc156922180)

[Tình trạng bảo trì hiện tại 5](#_Toc156922181)

[Đánh giá hiện trạng 5](#_Toc156922182)

[Thực hành bảo trì hiện tại 5](#_Toc156922183)

[Các vấn đề bảo trì được xác định 5](#_Toc156922184)

[Kế hoạch bảo trì đề xuất 5](#_Toc156922185)

[Lịch bảo trì phòng ngừa 5](#_Toc156922186)

[Quy trình bảo trì khắc phục 5](#_Toc156922187)

[Kế hoạch ứng phó khẩn cấp 6](#_Toc156922188)

[Nhân viên bảo trì 6](#_Toc156922189)

[Trình độ và kinh nghiệm 6](#_Toc156922190)

[Vai trò và trách nhiệm 6](#_Toc156922191)

[Ngân sách và giá cả 6](#_Toc156922192)

[Phân tích và phân bổ chi phí 6](#_Toc156922193)

[Cơ cấu giá và điều khoản thanh toán 7](#_Toc156922194)

[Tiến độ và thực hiện 7](#_Toc156922195)

[Các giai đoạn và cột mốc của dự án 7](#_Toc156922196)

[Dòng thời gian ước tính cho từng giai đoạn 7](#_Toc156922197)

[Phân bổ nguồn lực 8](#_Toc156922198)

[Phần kết luận 8](#_Toc156922199)

[Tóm tắt đề xuất 8](#_Toc156922200)

[Kêu gọi hành động và các bước tiếp theo 8](#_Toc156922201)

# Giới thiệu

## Tổng quan về đề xuất

Đối với bất kỳ công ty, doanh nghiệp nào dù lớn hay nhỏ thì nhu cầu phát triển mọi lĩnh vực sản xuất, nâng cao năng suất sản xuất, chất lượng sản phẩm là mục tiêu hàng đầu cần đạt được. Để đảm bảo các mục tiêu trên, các công ty, doanh nghiệp cần đẩy mạnh các giải pháp tối ưu, thúc đẩy phát triển toàn diện. Trải qua nhiều năm hoạt động, các doanh nghiệp đã lựa chọn giải pháp quản lý bảo trì làm chìa khóa để quản lý tài sản một cách hiệu quả nhất.

Chúng tôi hiểu rằng nhu cầu duy trì các ứng dụng phần mềm đã tăng lên do điều kiện thị trường luôn thay đổi. Dịch vụ Hỗ trợ & Bảo trì Ứng dụng của chúng tôi cung cấp cho bạn các dịch vụ bảo trì liên tục, toàn chu kỳ, đầy đủ tính năng để đảm bảo phần mềm của bạn mạnh mẽ và an toàn.

Chúng tôi tuân theo các biện pháp bảo trì phần mềm ứng dụng tốt nhất của Hàn Quốc để giữ cho hệ thống và ứng dụng của bạn mạnh mẽ, an toàn, đầy đủ chức năng, không có lỗi và không bị trục trặc.

# Phạm vi công việc

## Dịch vụ bảo trì sẽ được cung cấp

Chúng tôi sẽ cung cấp một loạt các dịch vụ bảo trì phù hợp với yêu cầu cụ thể của công ty. Các dịch vụ của chúng tôi sẽ bao gồm cả bảo trì phòng ngừa và bảo trì khắc phục để giảm thiểu thời gian ngừng hoạt động và kéo dài tuổi thọ của phần mềm.

## Các dịch vụ cụ thể được bảo hiểm

Kế hoạch bảo trì của chúng tôi sẽ bao gồm tất cả các chìa khóa:

1. Thời gian hỗ trợ dự kiến 0,25M/M (40 giờ/tháng)
2. Bộ phận trợ giúp hoạt động từ Thứ Hai đến Thứ Sáu (8:00 sáng - 5:00 chiều)

Hỗ trợ ngoài giờ ban đêm: tính phí gấp 1,5 lần, ngoài giờ tính phí gấp đôi

1. Tiếp nhận yêu cầu và triển khai đúng tiến độ
2. Cung cấp chương trình quản lý tác vụ trên EasyRedMine
3. Xử lý lỗi và khắc phục sự cố, giải đáp thắc mắc liên quan đến hệ thống
4. Hỗ trợ kiểm tra dữ liệu và hướng dẫn người dùng xử lý
5. Hỗ trợ điều chỉnh, sửa đổi và bổ sung thêm tính năng mới cho phần mềm
6. Các thỏa thuận nếu có

## Chi tiết phạm vi công việc

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Kiểu** | **Loại dịch vụ** | **Định nghĩa các loại dịch vụ** | **Chi tiết dịch vụ** |
| Các hoạt động hàng ngày | Hỗ trợ người dùng | 1. Giải đáp các thắc mắc liên quan đến việc sử dụng hệ thống. 2. Hỗ trợ người dùng kiểm tra dữ liệu | 1. Giải đáp thắc mắc về nhập liệu. 2. Hỗ trợ kiểm tra dữ liệu khi phát hiện sai số.3. Giải đáp thắc mắc về hoạt động và các chức năng liên quan |
| Xử lý khi có lỗi | Giải quyết các vấn đề phát sinh trong quá trình sử dụng | 1. Các trường hợp không vào được hệ thống (server trục trặc, hỗ trợ khi client không truy cập được) 2. Xử lý các lỗi dữ liệu phát sinh trong quá trình import, nếu phát hiện hệ thống sai do tính toán sai hoặc do số liệu kiểm chứng không chính xác. |
| Hoạt động định kỳ | Dịch vụ theo lịch trình | Dịch vụ yêu cầu làm việc theo định kỳ | Hỗ trợ chốt báo cáo (tháng, quý, năm) và hướng dẫn điều chỉnh khi phát hiện sai lệch |
| Thay đổi để cải tiến | Thay đổi ứng dụng | Cải thiện một số chức năng theo logic hiện tại | Hiển thị bổ sung các trường dữ liệu, bản in, báo cáo đơn giản dựa trên dữ liệu nhập vào hệ thống |

**Ngoại lệ**

Các mục sau đây được loại trừ khỏi đề xuất bảo trì này:

1. Thỏa thuận này không bao gồm các dịch vụ được cung cấp vì những lý do nêu dưới đây, một hợp đồng riêng được ký kết thông qua tham vấn giữa ban quản lý dự án
* Thêm mô-đun mới
* Nâng cấp phiên bản (không bao gồm các bản vá của cùng một phiên bản)
* Hệ thống và giao diện mới
* Thêm quy trình mới
* Khi thời gian cần thiết để thay đổi hệ thống hiện có kéo dài hơn 2 ngày
1. Số giờ hoạt động theo hợp đồng được xác định là 40 giờ mỗi tháng. Nếu vượt quá, Đối với số tiền vượt quá, chi phí bổ sung (120.000 VNĐ/giờ) sẽ được thanh toán thông qua thỏa thuận hàng quý giữa hai công ty dựa trên báo cáo hoạt động hàng tháng.
2. Bảo trì không bao gồm bất kỳ dịch vụ bảo trì và hỗ trợ nào đối với các sản phẩm mà chúng tôi xác định một cách hợp lý rằng sản phẩm đó không còn có thể bảo trì hoặc phục vụ đúng cách do hao mòn hoặc hư hỏng trên diện rộng.

# Tình trạng bảo trì hiện tại

## Đánh giá hiện trạng

Đội ngũ chuyên gia của chúng tôi sẽ tiến hành đánh giá toàn diện tài sản của bạn để đánh giá tình trạng hiện tại của nó. Thông qua đánh giá này, chúng tôi sẽ xác định mọi vấn đề bảo trì hiện có và các lĩnh vực tiềm năng để cải thiện.

## Thực hành bảo trì hiện tại

Sau khi xem xét các phương pháp bảo trì hiện tại của bạn, chúng tôi sẽ xây dựng dựa trên mọi quy trình hiện có có hiệu quả và tích hợp chúng vào kế hoạch bảo trì của chúng tôi.

## Các vấn đề bảo trì được xác định

Dựa trên đánh giá của chúng tôi, chúng tôi đã xác định các vấn đề bảo trì cần được chú ý sau:

1. Bảo trì 1…………………………………….
2. Bảo trì 2…….…….……..………………….
3. Bảo trì 3…….……..……..…………………

# Kế hoạch bảo trì đề xuất

## Lịch bảo trì phòng ngừa

Chúng tôi đề xuất lịch bảo trì phòng ngừa chủ động để đảm bảo hoạt động tối ưu và tuổi thọ cho hệ thống của bạn. Kế hoạch của chúng tôi bao gồm hỗ trợ giải quyết cuối cùng, xác minh dữ liệu, sửa đổi phát triển và bổ sung cho chương trình để ngăn chặn các vấn đề tiềm ẩn. Lịch trình bảo trì phòng ngừa sẽ được điều chỉnh phù hợp với nhu cầu vận hành, như được nêu trong bảng dưới đây:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Tên bảo trì** | **Tần suất bảo trì** | **Sự miêu tả** |
| Kiểm tra dữ liệu | Hàng tuần |  |
| Hỗ trợ quyết toán cuối cùng | Hàng tháng |  |
| Báo cáo CPU | Hàng tháng |  |
| Sao lưu dữ liệu | Hằng ngày |  |

## Quy trình bảo trì khắc phục

Trong trường hợp phần mềm gặp trục trặc hoặc hỏng hóc, Chúng tôi sẽ nhanh chóng tiến hành bảo trì khắc phục. Các kỹ thuật viên của chúng tôi sẽ tiến hành chẩn đoán và đánh giá kỹ lưỡng để xác định và giải quyết các vấn đề một cách hiệu quả. Việc bảo trì khắc phục sẽ được thực hiện kịp thời, giảm thiểu mọi gián đoạn đối với hoạt động của bạn.

## Kế hoạch ứng phó khẩn cấp

Chúng tôi hiểu sự cấp bách của những trường hợp khẩn cấp không lường trước được. Chúng tôi sẽ thiết lập một kế hoạch ứng phó khẩn cấp để giải quyết kịp thời các lỗi thiết bị nghiêm trọng hoặc các mối nguy hiểm về an toàn. Đội ngũ tận tâm của chúng tôi sẽ luôn sẵn sàng 24/7 để đáp ứng các cuộc gọi khẩn cấp và thực hiện sửa chữa tại chỗ bất cứ khi nào cần thiết.

# Nhân viên bảo trì

## Trình độ và kinh nghiệm

Chúng tôi tự hào có đội ngũ chuyên gia bảo trì có tay nghề cao và giàu kinh nghiệm. Kỹ thuật viên của chúng tôi có chuyên môn trong việc xử lý hệ thống và quy trình bảo trì.

## Vai trò và trách nhiệm

Nhóm bảo trì của chúng tôi sẽ đảm nhận các vai trò và trách nhiệm sau:

|  |  |
| --- | --- |
| **Vai trò** | **Trách nhiệm** |
| Quản lý bảo trì | Giám sát toàn bộ hoạt động bảo trì |
| Kỹ thuật viên | Thực hiện bảo trì phòng ngừa và khắc phục theo lịch trình |
| Phản hồi khẩn cấp | Luôn sẵn sàng 24/7 để sửa chữa và hỗ trợ khẩn cấp |

# Ngân sách và giá cả

## Phân tích và phân bổ chi phí

Chúng tôi đã chuẩn bị bảng phân tích chi phí toàn diện cho kế hoạch bảo trì được đề xuất. Bảng dưới đây trình bày chi tiết việc phân bổ chi phí cho các dịch vụ bảo trì phòng ngừa và khắc phục:

|  |  |
| --- | --- |
| **Dịch vụ** | **Trị giá** |
| Bảo dưỡng phòng ngừa | 60.000.000 VNĐ/tháng (40 giờ) |
| Bảo trì khắc phục | 50.000.000 VNĐ/tháng |
| Dịch vụ ứng phó khẩn cấp | 150.000 VNĐ/giờ |
| **Tổng cộng** | **Hơn 110.000.000 VNĐ/tháng** |

## Cơ cấu giá và điều khoản thanh toán

Cơ cấu giá cho các dịch vụ bảo trì dựa trên các mốc quan trọng, với các điều khoản thanh toán được nêu như sau:

1. Thanh toán 30% tổng chi phí dự án khi ký hợp đồng bảo trì.
2. 60% tổng chi phí dự án sẽ được thanh toán sau khi hoàn thành dịch vụ bảo trì khắc phục.
3. 10% còn lại trong tổng chi phí dự án sẽ được thanh toán khi thực hiện thành công và xác minh kế hoạch ứng phó khẩn cấp.

Thanh toán sẽ được chấp nhận thông qua séc hoặc chuyển khoản ngân hàng và phải được thực hiện trong vòng 15 ngày kể từ ngày hoàn thành mốc tương ứng.

# Tiến độ và thực hiện

## Các giai đoạn và cột mốc của dự án

Dự án bảo trì sẽ được chia thành các giai đoạn và mốc quan trọng sau:

1. Giai đoạn 1: Đánh giá và lập kế hoạch
	* Cột mốc quan trọng: Hoàn thành đánh giá phần mềm
	* Cột mốc quan trọng: Xây dựng kế hoạch bảo trì
2. Giai đoạn 2: Bảo trì phòng ngừa
	* Cột mốc quan trọng: Vòng bảo trì phòng ngừa đầu tiên
	* Cột mốc quan trọng: Vòng bảo trì phòng ngừa thứ hai
3. Giai đoạn 3: Bảo trì khắc phục
	* Cột mốc quan trọng: Giải quyết các vấn đề được xác định
4. Giai đoạn 4: Ứng phó khẩn cấp
	* Cột mốc quan trọng: Thực hiện thành công Kế hoạch ứng phó khẩn cấp

## Dòng thời gian ước tính cho từng giai đoạn

Mốc thời gian ước tính cho từng giai đoạn và các mốc quan trọng như sau:

|  |  |
| --- | --- |
| **Giai đoạn** | **Dòng thời gian ước tính** |
| Giai đoạn 1 | 2 tuần |
| Giai đoạn 2 | 8 tuần |
| Giai đoạn 3 | 4 tuần |
| Giai đoạn 4 | Đang diễn ra, với sự hỗ trợ khẩn cấp 24/7 |

## Phân bổ nguồn lực

Chúng tôi sẽ cử đội ngũ kỹ thuật viên, nhân viên bảo trì có tay nghề cao đến thực hiện dự án. Việc phân bổ nguồn lực như sau:

|  |  |
| --- | --- |
| **Vai trò** | **Số lượng nhân sự** |
| Kỹ thuật viên bảo trì | 1 |
| Nhóm phản ứng khẩn cấp | 1 |
| Quản lý dự án | 1 |

# Phần kết luận

## Tóm tắt đề xuất

Tóm lại, Chúng tôi tận tâm cung cấp cho bạn một kế hoạch bảo trì toàn diện để đảm bảo hệ thống của bạn hoạt động trơn tru và hiệu quả.

## Kêu gọi hành động và các bước tiếp theo

Chúng tôi mời bạn chấp nhận đề xuất bảo trì này và hợp tác với chúng tôi để doanh nghiệp của bạn tiếp tục thành công. Chúng tôi rất mong muốn bắt đầu nỗ lực mang tính thay đổi này và đóng góp vào sự thành công liên tục của doanh nghiệp của bạn.