

LIÊN DOANH VIỆT – NGÀ VIETSOVPETRO

YÊU CẦU KỸ THUẬT ĐỐI VỚI DỊCH VỤ

THUÊ NỀN TẢNG CHATBOT AI PHỤC VỤ TRA CỨU, KHAI THÁC TÀI LIỆU SỐ

Dự thảo phục vụ xây dựng đơn hàng

1. MỤC ĐÍCH SỬ DỤNG / НАЗНАЧЕНИЕ

Thuê dịch vụ trọn gói sử dụng một nền tảng Chatbot AI đã được thương mại hóa để thử nghiệm, đánh giá sự phù hợp và mức độ sử dụng tại Vietsovpetro trong tra cứu, hỏi đáp và khai thác nội dung tài liệu số; ưu tiên tài liệu ISO, quy trình và quy định nội bộ trong Giai đoạn 1.

Nền tảng phải có khả năng mở rộng thành các chức năng Chatbot AI/AI Agent và tích hợp ứng dụng, phần mềm, dữ liệu doanh nghiệp trong tương lai trên chính nền tảng đã thuê, không phải thay thế nền tảng hoặc xây dựng lại kho tri thức.

2. YÊU CẦU CHUNG ĐỐI VỚI DỊCH VỤ / ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ К УСЛУГЕ

- Hình thức: thuê dịch vụ Chatbot AI trọn gói trên hạ tầng Cloud đặt tại Việt Nam. Nhà thầu chịu trách nhiệm cung cấp hạ tầng, nền tảng AI thương mại, tài nguyên xử lý AI, quyền sử dụng, triển khai, thiết lập kho tri thức, đào tạo, vận hành, bảo trì, hỗ trợ kỹ thuật và an toàn thông tin trong thời hạn thuê.
- Thời gian thuê vận hành ban đầu: 06 tháng kể từ nghiệm thu đưa vào sử dụng; có điều khoản xem xét tiếp tục thuê để tổng thời hạn có thể lên đến 36 tháng theo quyết định và thủ tục của Vietsovpetro; không tự động gia hạn.
- Sản phẩm phải đã được cung cấp thương mại và triển khai thực tế tại ít nhất một tổ chức có từ 500 nhân sự trở lên; nhà thầu cung cấp bằng chứng khách hàng tham chiếu và phạm vi sử dụng thực tế. Không chấp nhận sản phẩm mới chỉ ở mức ý tưởng hoặc PoC.
- Danh sách các giải pháp trên thị trường như VT Jarvis (Vũ Thảo), Sota, FPT AI Agents, Viettel, VNPT SmartBot, Owllee chỉ dùng để tham khảo khảo sát; không phải tiêu chí lựa chọn, không tạo ưu tiên và không hạn chế nhà thầu đề xuất giải pháp/ sản phẩm đã được thương mại hóa khác.
- Quy mô khảo sát ban đầu để tham chiếu lập phương án: khoảng 400 người dùng, 40 người đồng thời, 7.716 tệp với dung lượng 13,7 GB; khối lượng và hạn mức dịch vụ chính thức phải được nêu rõ trong chào giá và hợp đồng.

3. YÊU CẦU VỀ ĐẶC TÍNH KỸ THUẬT, CÔNG NGHỆ / ТРЕБОВАНИЯ К ТЕХНИЧЕСКИМ ХАРАКТЕРИСТИКАМ

3.1. Bảng tính năng bắt buộc trong Giai đoạn 1

STT	Tính năng	Yêu cầu bắt buộc
01	Giao diện hỏi đáp	Giao diện Web; đặt câu hỏi và nhận câu trả lời; hội thoại nhiều lượt, duy trì ngữ cảnh.

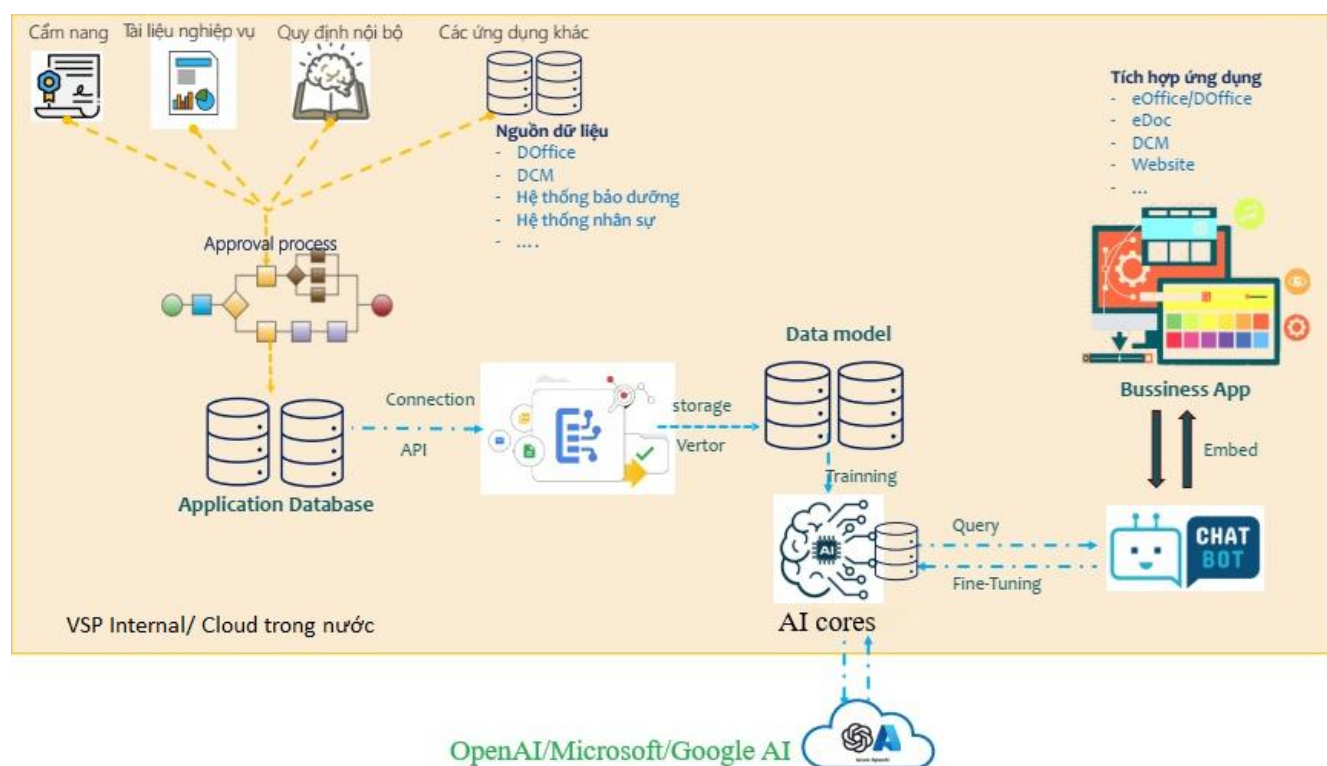
02	Tiếng Việt và tiếng Nga	Hiểu và trả lời bằng cả tiếng Việt và tiếng Nga; xử lý tài liệu bằng cả hai ngôn ngữ, kể cả truy vấn chéo ngôn ngữ.
03	Tra cứu theo nội dung	Tìm kiếm theo từ khóa và ngữ nghĩa trong kho tài liệu được phân quyền; tổng hợp câu trả lời dựa trên nội dung tài liệu.
04	Nguồn tham chiếu	Trả lời kèm tên tài liệu và vị trí trích dẫn khi có thể; cho phép kiểm tra/mở tài liệu nguồn theo quyền truy cập.
05	Kiểm soát độ tin cậy	Khi không có đủ căn cứ trong kho tri thức, phải thông báo giới hạn thông tin, không trình bày nội dung suy đoán như dữ liệu xác thực.
06	Định dạng tài liệu	Tiếp nhận, lập chỉ mục và khai thác PDF, Word, Excel, PowerPoint bằng tiếng Việt và tiếng Nga; hỗ trợ OCR cho PDF quét tiếng Việt và chữ Cyrillic tiếng Nga.
07	Tự cập nhật tri thức theo quyền	Người được phân quyền tự tạo/quản lý kho tri thức, nạp, bổ sung, thay thế, xóa và cập nhật chỉ mục tài liệu mà không cần nhà cung cấp thao tác thường xuyên.
08	Quản lý phiên bản	Quản lý phiên bản tài liệu, trạng thái hiệu lực, lịch sử cập nhật; hạn chế khai thác phiên bản hết hiệu lực.
09	Quản lý tài khoản và phân quyền	Quản lý người dùng, nhóm quyền và quyền xem tài liệu/kho tri thức; hỗ trợ tích hợp định danh doanh nghiệp theo phương án được duyệt.
10	Lịch sử và phản hồi	Cho phép xem lịch sử hội thoại trong phạm vi được phép; người dùng đánh giá mức hữu ích của câu trả lời.
11	Quản trị và giám sát	Giao diện quản trị tài liệu, người dùng, tình trạng xử lý dữ liệu, lỗi nạp tệp, tình trạng dịch vụ và hạn mức sử dụng.
12	Thống kê đánh giá thử nghiệm	Thống kê người dùng hoạt động, số câu hỏi, tần suất sử dụng, phản hồi chất lượng và xuất báo cáo định kỳ để đánh giá sau 06 tháng.

Việc “huấn luyện kho tri thức” là cập nhật dữ liệu và chỉ mục phục vụ hỏi đáp (RAG hoặc tương đương), không bắt buộc huấn luyện lại/fine-tuning mô hình AI.

3.2. Kiến trúc, khả năng mở rộng và triển khai

- Giải pháp phải có khả năng triển khai trên cả ba mô hình: Cloud đặt tại Việt Nam, On-premises tại Vietsovpetro và Hybrid kết hợp Cloud trong nước với On-premises. Giai đoạn 1 chỉ triển khai mô hình Cloud trong nước; không yêu cầu triển khai đồng thời ba mô hình.
- Cho phép chuyển đổi mô hình triển khai và mở rộng chức năng Chatbot/AI Agent, tích hợp hệ thống ứng dụng, phần mềm và dữ liệu doanh nghiệp thông qua giao diện kết nối/API phù hợp mà không phải thay thế nền tảng.
- Khi nâng cấp, mở rộng hoặc chuyển đổi môi trường phải kế thừa được kho tri thức, tài liệu, dữ liệu người dùng, phân quyền, cấu hình và lịch sử hợp lệ; có phương án xuất dữ liệu ở định dạng phổ biến để tránh phụ thuộc nhà cung cấp.
- Nhà thầu cung cấp sơ đồ kiến trúc tổng quan, mô tả khả năng tích hợp và phương án chuyển đổi Cloud/On-premises/Hybrid; chứng minh bằng tài liệu sản phẩm và trình diễn khi Vietsovpetro yêu cầu.

3.3. Mô hình logic tổng thể của dịch vụ Chatbot AI



Hình: Mô hình logic định hướng, không quy định công nghệ hoặc nhà cung cấp cụ thể. Giai đoạn 1 triển khai trên Cloud trong nước, không kết nối tự động với các nguồn dữ liệu, người dùng nghiệp vụ tải lên (upload) và quản trị nguồn dữ liệu theo phân quyền; khả năng tích hợp và chuyển đổi môi trường là yêu cầu mở rộng của nền tảng giai đoạn tiếp theo.

4. YÊU CẦU VỀ DỊCH VỤ TRIỂN KHAI VÀ BÀN GIAO / ТРЕБОВАНИЯ К УСЛУГАМ ПО ВНЕДРЕНИЮ И ПЕРЕДАЧЕ

- Khảo sát, thống nhất mô hình triển khai, phạm vi tài liệu và danh sách người dùng; cấu hình dịch vụ, phân quyền và nạp kho tài liệu Giai đoạn 1.
- Kiểm thử trên bộ tài liệu và câu hỏi do Vietsovpetro thống nhất, gồm tiếng Việt, tiếng Nga, tài liệu quét và câu hỏi chéo ngôn ngữ; kiểm tra trích dẫn nguồn, phân quyền và chức năng tự cập nhật kho tri thức.
- Đào tạo người sử dụng và người quản trị kho tri thức; bàn giao tài liệu hướng dẫn, thông tin quản trị, phương án sao lưu và quy trình hỗ trợ.
- Thời gian triển khai ban đầu được tách biệt với 06 tháng vận hành dịch vụ kể từ nghiệm thu.

5. YÊU CẦU VỀ HỖ TRỢ KỸ THUẬT VÀ SLA / ТРЕБОВАНИЯ К ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКЕ И SLA

- Dịch vụ phục vụ truy cập 24/7; nhà thầu cam kết độ sẵn sàng tối thiểu 99,9% theo tháng, không tính thời gian bảo trì được thống nhất trước.
- Có đầu mối tiếp nhận sự cố, phân mức độ ưu tiên, thời gian phản hồi và khắc phục cụ thể trong hồ sơ chào giá; báo cáo sự cố và chất lượng dịch vụ hằng tháng.
- Công khai hạn mức tài liệu, người dùng, truy vấn và chi phí vượt hạn mức (nếu có); không phát sinh chi phí ngoài hợp đồng nếu chưa được Vietsovpetro chấp thuận.

6. YÊU CẦU VỀ QUẢN TRỊ VÀ AN TOÀN THÔNG TIN / ТРЕБОВАНИЯ К АДМИНИСТРИРОВАНИЮ И ИНФОРМАЦИОННОЙ БЕЗОПАСНОСТИ

- Dữ liệu doanh nghiệp và dữ liệu người dùng thuộc quyền kiểm soát của Vietsovpetro; không được sử dụng để huấn luyện mô hình chung, chia sẻ cho bên thứ ba hoặc sử dụng ngoài mục đích hợp đồng khi chưa được chấp thuận.
- Bảo đảm xác thực, phân quyền, mã hóa truyền dữ liệu, nhật ký truy cập/quản trị, sao lưu và khôi phục; không để lộ nội dung tài liệu ngoài phạm vi quyền người dùng.
- Nhà thầu cam kết lưu trữ chính tài liệu, kho tri thức, dữ liệu người dùng và dữ liệu nghiệp vụ của Vietsovpetro trên Cloud đặt tại Việt Nam; không tự ý chuyển nơi lưu trữ dữ liệu ra ngoài lãnh thổ Việt Nam khi chưa được Vietsovpetro chấp thuận bằng văn bản. Được sử dụng LLM/dịch vụ AI quốc tế để xử lý truy vấn khi áp dụng biện pháp bảo mật phù hợp, giới hạn dữ liệu truyền đi và tuân thủ pháp luật; công bố dịch vụ AI bên thứ ba, chính sách xử lý/lưu giữ dữ liệu; không sử dụng dữ liệu VSP để huấn luyện mô hình nếu chưa được cho phép. Nhà thầu chịu trách nhiệm theo hợp đồng và pháp luật đối với vi phạm cam kết.

7. YÊU CẦU KHI KẾT THÚC DỊCH VỤ / ТРЕБОВАНИЯ ПРИ ЗАВЕРШЕНИИ УСЛУГИ

- Bàn giao đầy đủ tài liệu gốc, kho tri thức ở định dạng có thể tái sử dụng, dữ liệu người dùng, cấu hình, phân quyền, lịch sử và báo cáo thuộc phạm vi hợp đồng; hỗ trợ di chuyển sang môi trường hoặc nhà cung cấp khác.
- Thực hiện xóa dữ liệu/bản sao còn lưu tại hệ thống nhà thầu theo thỏa thuận và cung cấp xác nhận xóa, trừ trường hợp phải lưu giữ theo pháp luật.

8. YÊU CẦU VỀ NĂNG LỰC NHÀ THẦU / ТРЕБОВАНИЯ К ПОДРЯДЧИКУ

- Có quyền cung cấp, triển khai và hỗ trợ hợp pháp nền tảng đề xuất; có nhân sự và năng lực vận hành, bảo mật, hỗ trợ tiếng Việt trong thời hạn dịch vụ.
- Cung cấp tài liệu chứng minh nền tảng đã thương mại hóa và được triển khai tại ít nhất một tổ chức có từ 500 nhân sự trở lên; bằng chứng phải đủ để xác minh, có thể che thông tin bảo mật không cần thiết.

9. TRÁCH NHIỆM CỦA VIETSOVPETRO / ОБЯЗАННОСТИ ВЬЕТСОВПЕТРО

- Cung cấp đầu mối phối hợp, tài liệu thuộc phạm vi được phép khai thác, danh sách người dùng/nhóm quyền, bộ câu hỏi kiểm thử và xác nhận kết quả nghiệm thu.
- Cung cấp dữ liệu được phép khai thác, quyết định chính sách truy cập, phạm vi dữ liệu và phương án mở rộng theo nhu cầu; phối hợp với nhà thầu trong quá trình triển khai Cloud tại Việt Nam.

10. PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ / МЕТОД ОЦЕНКИ

- Đánh giá Đạt/Không đạt đối với các yêu cầu bắt buộc tại Mục 2–8, đặc biệt là 12 nhóm tính năng Giai đoạn 1, hỗ trợ tiếng Việt/tiếng Nga, ba mô hình triển khai, khả năng mở rộng và kế thừa dữ liệu.
- Căn cứ đánh giá: tài liệu sản phẩm, hồ sơ năng lực, ma trận đáp ứng, phương án triển khai và trình diễn/kiểm thử khi được yêu cầu. Tên thương mại hoặc nhà sản xuất không phải căn cứ đánh giá Đạt/Không đạt.
- Nhà thầu báo giá trọn gói cho 06 tháng vận hành, nêu rõ phí thiết lập, hạn mức và chi phí phát sinh; cung cấp nguyên tắc giá khi Vietsovpetro xem xét tiếp tục thuê đến tổng thời hạn 36 tháng.

Phụ lục 01: Danh mục dịch vụ

STT	Tên dịch vụ	Đơn vị tính	Số lượng
1	Thuê dịch vụ nền tảng Chatbot AI trọn gói trên hạ tầng Cloud trong nước, bao gồm hạ tầng, bản quyền sử dụng nền tảng AI thương mại, tài nguyên xử lý AI/LLM, triển khai, thiết lập kho tri thức ban đầu, đào tạo, vận hành, bảo trì, hỗ trợ kỹ thuật và bảo đảm an toàn thông tin.	Tháng	6