

### **Chương III: Tiêu chuẩn đánh giá E-HSDT**

#### **Mục 1. Đánh giá tính hợp lệ của E HSDT:**

Việc đấu thầu qua mạng Mục 1 Chương III đã được định dạng PDF và đăng tải trên hệ thống mạng đấu thầu để áp dụng thống nhất đối với tất cả gói thầu, không thể chỉnh sửa, bổ sung thông tin.

Tuy nhiên, VCBS là Công ty con 100% vốn của Ngân hàng TMCP Ngoại thương Việt Nam. Để đảm bảo tính khách quan khi thực hiện các quyền lợi của VCBS với tư cách là bên mời thầu đối với việc xử lý bảo lãnh (nếu có) và tránh tranh cãi việc tuân thủ/không tuân thủ quy định tại Khoản 3 Điều 141 Bộ Luật Dân sự năm 2015: *Một cá nhân, pháp nhân có thể đại diện cho nhiều cá nhân, pháp nhân khác nhau nhưng không được nhân danh người được đại diện để xác lập, thực hiện giao dịch dân sự với chính mình hoặc với bên thứ ba mà mình cũng là người đại diện của người đó...*

**Do đó, đối với Mục 1, STT1. Nội dung bảo đảm dự thầu:** bổ sung thêm thông tin như sau (**phần gạch chân bôi đậm**).

Có bảo đảm dự thầu không vi phạm một trong các trường hợp quy định tại Mục 18.3 E - CDNT. Thư bảo lãnh phải được đại diện hợp pháp của tổ chức tín dụng hoặc chi nhánh ngân hàng nước ngoài được thành lập theo pháp luật Việt Nam (**trừ hệ thống Ngân hàng TMCP Ngoại thương Việt Nam**) ký tên, đóng dấu...

#### **Mục 3. Tiêu chuẩn đánh giá về kỹ thuật**

Tiêu chuẩn đánh giá về kỹ thuật: Đánh giá theo phương pháp Đạt/Không đạt

Tiêu chí tổng quát được đánh giá là đạt khi tất cả các tiêu chí chi tiết cơ bản được đánh giá là Đạt.

E-HSDT được đánh giá là đáp ứng yêu cầu về kỹ thuật khi có tất cả các tiêu chí tổng quát được đánh giá là Đạt.

Nội dung đánh giá như sau:

STT	Nội dung đánh giá	Mức độ đáp ứng	
<b>I</b>	<b>Đặc tính, thông số kỹ thuật của hàng hóa</b>		
<b>1</b>	<b>Yêu cầu về chức năng</b>	Nhà thầu đề xuất các giải pháp kỹ thuật hợp lý, khả thi để triển khai toàn bộ các	<b>Đạt</b>

		<p>yêu cầu về chức năng nêu tại Chương V của E-HSMT.</p> <p>Nhà thầu trình bày giải pháp kỹ thuật cho từng yêu cầu chức năng.</p> <p>Nhà thầu có bảng tuyên bố đáp ứng yêu cầu chức năng theo Mẫu 1: Bảng tuyên bố đáp ứng Yêu cầu về chức năng.</p>	
		Không đáp ứng được một trong các yêu cầu nêu trên	<b>Không đạt</b>
<b>2</b>	<b>Yêu cầu về công nghệ</b>	<p>Nhà thầu đề xuất kỹ thuật đáp ứng toàn bộ toàn bộ các yêu cầu về công nghệ nêu tại Chương V của E-HSMT.</p> <p>Nhà thầu có bảng tuyên bố đáp ứng yêu cầu công nghệ theo Mẫu 2: Bảng tuyên bố đáp ứng Yêu cầu về công nghệ.</p>	<b>Đạt</b>
		Không đáp ứng được một trong các yêu cầu nêu trên	<b>Không đạt</b>
<b>3</b>	<b>Yêu cầu về dịch vụ</b>	<p>Nhà thầu đề xuất kỹ thuật đáp ứng toàn bộ toàn bộ các yêu cầu về dịch vụ nêu tại Chương V của E-HSMT.</p> <p>Nhà thầu có bảng tuyên bố đáp ứng yêu cầu công nghệ theo Mẫu 3: Bảng tuyên bố đáp ứng Yêu cầu về dịch vụ.</p>	<b>Đạt</b>
		Không đáp ứng được một trong các yêu cầu nêu trên	<b>Không đạt</b>
<b>4</b>	<b>Cam kết về thời gian sản xuất hàng hóa</b>	<p>Nhà thầu cam kết bằng văn bản thời gian sản xuất hàng hóa không quá 10 tháng tính đến thời điểm giao hàng.</p>	<b>Đạt</b>
		Không đáp ứng được yêu cầu nêu trên	<b>Không đạt</b>
<b>II</b>	<b>Phương thức thanh toán</b>		
<b>1</b>	<b>Phương thức thanh toán</b>	<p>Nhà thầu cam kết bằng văn bản đáp ứng yêu cầu về phương thức thanh toán nêu tại Chương V. Yêu cầu về kỹ thuật của E-HSMT</p>	<b>Đạt</b>
		Không đáp ứng được yêu cầu nêu trên	<b>Không đạt</b>
<b>III</b>	<b>Uy tín của nhà thầu</b>		
<b>1</b>	<b>Uy tín của nhà thầu</b>	<p>Tính đến thời điểm đóng thầu: Nhà thầu không có tên trong danh sách Nhà thầu bị vi phạm về kết quả thực hiện hợp đồng, chất lượng hàng hóa đã được sử dụng trên hệ thống mạng đấu thầu quốc gia.</p>	<b>Đạt</b>

	Không đáp ứng được yêu cầu nêu trên	<b>Không đạt</b>
--	-------------------------------------	------------------

**Lưu ý:**

- Nhà thầu có thể trình bày các nội dung cam kết trên cùng một văn bản nhưng đảm bảo đầy đủ tất cả các yêu cầu nêu tại E-HSMT. Nếu cam kết thiếu một trong các nội dung chi tiết nêu tại E-HSMT, E-HSDT của nhà thầu sẽ bị đánh giá Không đạt tại tiêu chí đó.
- Nhà thầu trả lời các nội dung đáp ứng yêu cầu chức năng, công nghệ và dịch vụ theo mẫu sau:

**Mẫu 1: Bảng tuyên bố đáp ứng các Yêu cầu về chức năng**

STT	Yêu cầu về chức năng	Tuyên bố đáp ứng của Nhà thầu	Giải pháp kỹ thuật do nhà thầu đề xuất
<b>I</b>	<b>CHỈNH SỬA ÁP DỤNG BẮT BUỘC PHƯƠNG THỨC XÁC THỰC 2 YẾU TỐ</b>		
1	Chỉnh sửa đối với KH hiện hữu		
2	Chỉnh sửa bước đăng ký DVTT của KH mới		
3	Chỉnh sửa chức năng đổi/ quên mật khẩu:		
4	Chỉnh sửa Smart OTP		
5	Chỉnh sửa SMS OTP		
6	Chỉnh sửa kênh Webtrading/ Mobile App		
6.1	Chỉnh sửa chung		
6.2	Chỉnh sửa riêng với kênh Mobile App		
6.3	Chỉnh sửa riêng với kênh Webtrading		
7	Chỉnh sửa chức năng hủy giao dịch trực tuyến		

8	Cập nhật OpenApi cho các tham số mới, tính năng xác thực giao dịch		
9	Ghi nhận thông tin định danh và IP của các giao dịch: đăng ký/hủy đăng ký giao dịch trực tuyến, đăng ký/hủy đăng ký SMS OTP, đổi/quên mật khẩu		
<b>II</b>	<b>NÂNG CẤP MODULE LỆNH GIAO DỊCH CHO HỆ THỐNG CORE CHỨNG KHOÁN CƠ SỞ VÀ CHỨNG KHOÁN PHÁI SINH</b>		
1	Điều chỉnh nguyên tắc lệnh tại Mobile App		
2	Điều chỉnh nguyên tắc hiển thị Sổ lệnh tại Mobile App		
3	Điều chỉnh Noti thông báo thay đổi trạng thái lệnh điều kiện		
4	Xây dựng Báo cáo Sổ lệnh API trên Core cơ sở		

**Mẫu 2: Bảng tuyên bố đáp ứng Yêu cầu về công nghệ**

STT	Yêu cầu về công nghệ	Tuyên bố đáp ứng của Nhà thầu	Diễn giả/mô tả sự đáp ứng của nhà thầu (nếu có)	Tài liệu có liên quan (nếu có)
1	Việc triển khai giải pháp cần đảm bảo cho toàn bộ tính năng, các hệ thống giao dịch cấu phần trên hệ thống tổng thể hiện tại của VCBS hoạt động bình thường. VCBS sẽ phối hợp cung cấp thông tin liên quan.			
2	Đơn vị cung cấp chịu trách nhiệm về việc kết nối với hệ thống core hiện tại của VCBS: VCBS sẽ phối hợp cung cấp thông tin hệ thống core hiện tại (nếu cần). Trường hợp cần phát sinh chỉnh sửa hoặc nâng cấp hệ thống core hiện tại để có thể kết nối vào Giải pháp, Đơn vị cung cấp chịu			

	<p>hoàn toàn mọi chi phí phát sinh liên quan (VCBS sẽ phối hợp, đề nghị đơn vị cung cấp hệ thống core hiện tại phối hợp đáp ứng cung cấp thông tin theo đề xuất của Đơn vị cung cấp giải pháp cho VCBS). Tuy nhiên, yêu cầu cung cấp thông tin cần được chuyển tới VCBS trước thời điểm 2 bên ký hợp đồng triển khai giải pháp nhằm đảm bảo việc đưa yêu cầu cung cấp thông tin là khả thi). Do vậy, Đơn vị cung cấp “Nâng cấp tiện ích giao dịch hệ thống chứng khoán cơ sở và phái sinh” chịu trách nhiệm về thời gian triển khai theo tiến độ hợp đồng đã ký và VCBS không chịu trách nhiệm nếu thời gian triển khai bị kéo dài trong trường hợp cần sự đáp ứng của đơn vị cung cấp hệ thống core hiện tại của VCBS.</p> <p>Nhà thầu cam kết đánh giá ảnh hưởng việc triển khai của nhà thầu tới hệ thống core hiện tại của VCBS.</p> <p>Nhà thầu cam kết vá các lỗi bảo mật (nếu có) trước khi triển khai hệ thống lên môi trường thực.</p>			
3	<p>Phần mềm có chức năng lưu log tất cả các hoạt động: Các chức năng khác (chẳng hạn hủy giao dịch trực tuyến, ...) với các thông tin tối thiểu bao gồm: mã định danh giao dịch, phiên đăng nhập; tài khoản thực hiện; thời gian, các dữ liệu đầu vào .... (không lưu các thông tin nhạy cảm của người dùng như: mật khẩu, mã xác thực ...);</p> <p>Phần mềm không được lưu log các thông tin nhạy cảm máy chủ của VCBS.</p> <p>Phần mềm có tài liệu hướng dẫn kiểm tra log của hệ thống.</p>			
4	<p>Phần mềm cung cấp danh sách mô tả lỗi, mã lỗi rõ ràng, có dấu hiệu nhận</p>			

	biết các trường dữ liệu bắt buộc nhập trên các màn hình nhập liệu (nếu có), đảm bảo kiểm tra tính đúng đắn của dữ liệu trước khi ghi nhận vào hệ thống			
5	Tất cả dữ liệu trên hệ thống phải được lưu trữ bằng bảng mã unicode, hỗ trợ tối thiểu 2 ngôn ngữ là: tiếng Việt có dấu và tiếng Anh.			
6	Cung cấp mô tả các nền tảng và kiến trúc công nghệ mà Phần mềm sử dụng và lý do áp dụng cho giải pháp đề xuất. Giải pháp đề xuất cần tối thiểu đáp ứng các yêu cầu không làm ảnh hưởng đến kiến trúc của hệ thống hiện tại.			
7	Các giá trị dùng chung (nếu có), yêu cầu sử dụng các tham số tùy biến, không thiết lập giá trị tĩnh.			
8	Phần mềm phải không giới hạn số lượng tài khoản kết nối.			
9	Triển khai hệ thống trên hạ tầng vật lý và ảo hóa hiện tại của VCBS.			

**Mẫu 3: Bảng tuyên bố đáp ứng Yêu cầu về dịch vụ**

STT	Yêu cầu về công nghệ	Tuyên bố đáp ứng của Nhà thầu	Diễn giả/mô tả sự đáp ứng của nhà thầu (nếu có)	Tài liệu có liên quan (nếu có)
<b>I</b>	<b>Triển khai</b>			
1	Việc triển khai phải được thực hiện tại Hội sở chính của VCBS tại Hà Nội.			
2	Nhà thầu phải đưa ra một kế hoạch dự án tổng thể tối thiểu bao gồm: Kế hoạch triển khai dựa trên nội dung các cấu phần yêu cầu phải cung cấp, kế hoạch bố trí nhân sự, biểu tiến độ thực hiện dự án. Nêu rõ trách nhiệm			

	của các bên liên quan đối với từng hạng mục công việc cụ thể.			
3	Yêu cầu thời gian triển khai và đưa vào vận hành toàn bộ các yêu cầu tối đa không quá 10 tháng kể từ ngày hợp đồng có hiệu lực.			
4	<p>Nhà thầu phải cam kết rằng:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Không một nhân viên nào của nhà thầu (trong thời gian làm việc cũng như sau khi nghỉ việc tại nhà thầu) được phép tiết lộ hoặc công bố cho người khác các thông tin liên quan của VCBS. Nhà thầu chịu trách nhiệm đền bù mọi thiệt hại phát sinh do việc không thực hiện đúng cam kết này.</li> <li>- Không cài đặt, xây dựng các chương trình virus, gián điệp, ăn cắp thông tin, mã độc hoặc bất kỳ dữ liệu kèm theo nào phần mềm nhấm có được thông tin của Chủ đầu tư hoặc ảnh hưởng đến hệ thống sẵn có của Chủ đầu tư.</li> <li>- Không được ủy quyền hoặc chuyển nhượng việc thực hiện Hợp đồng này cho bất kỳ bên thứ ba nào khác thực hiện các công việc nếu không có sự đồng ý trước bằng văn bản của Chủ đầu tư.</li> </ul>			

5	<p>Nhà thầu cần mô tả phương pháp tiếp cận trong việc triển khai hệ thống, bao gồm nhưng không giới hạn bởi các công việc:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Quản lý dự án;</li> <li>- Phân tích yêu cầu và thiết kế giải pháp</li> <li>- Kiểm tra, thử nghiệm;</li> <li>- Kiểm thử an ninh thông tin;</li> <li>- Chuyển đổi dữ liệu (nếu có);</li> <li>- Tích hợp với các hệ thống hiện có của VCBS (Backoffice, FrontOffice, SMS, Email...) (nếu có);</li> <li>- Nghiệm thu bàn giao;</li> <li>- Đào tạo (nếu có);</li> <li>- Hỗ trợ sau triển khai (bảo hành, bảo trì).</li> </ul>			
<b>II</b>	<b>Khóa đào tạo và tài liệu tập huấn</b>			
1	<p>Nhà thầu phải đề xuất kế hoạch/ cam kết thực hiện đào tạo và chuyển giao kiến thức phù hợp. Tối thiểu đáp ứng:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tất cả các khóa đào tạo phải được tiến hành bằng tiếng Việt, và tất cả các tài liệu đào tạo phải bằng văn bản tiếng Việt.</li> <li>- Các tình huống xử lý sự cố phải được nêu ra và tập dượt trong quá trình đào tạo.</li> <li>- Sử dụng các phương tiện và</li> </ul>			

	thiết bị đào tạo phù hợp với các chương trình, kế hoạch đào tạo đã đề xuất, trong đó phải bao gồm huấn luyện thực hành và đào tạo thực tiễn.			
<b>III</b>	<b>Yêu cầu tài liệu chuyển giao</b>			
1	<p>Nhà thầu phải cam kết chuyển giao đầy đủ tài liệu bằng tiếng Việt liên quan đến tất cả các khía cạnh của hệ thống đang đề xuất, trong đó tối thiểu bao gồm:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tài liệu phân tích các yêu cầu</li> <li>- Tài liệu đặc tả kỹ thuật (nếu có) (mô hình triển khai tổng thể, logic; sơ đồ các luồng xử lý nghiệp vụ...);</li> <li>- Tài liệu hướng dẫn cấu hình hệ thống (nếu có);</li> <li>- Tài liệu phân tích các yêu cầu phát triển thêm (nếu có);</li> <li>- Hướng dẫn sử dụng cho người dùng cuối;</li> <li>- Tài liệu cài đặt, vận hành hệ thống (nếu có);</li> <li>- Tài liệu hướng dẫn kiểm tra log của hệ thống.</li> <li>- Tài liệu kiểm thử hệ thống;</li> <li>- Báo cáo kiểm thử an ninh thông tin theo tiêu chuẩn OWASP;</li> <li>- Tài liệu mô tả quy trình chuyển đổi dữ liệu (nếu có);</li> <li>- Tài liệu mô tả mô hình quan hệ</li> </ul>			

	<p>dữ liệu (nếu có): bao gồm mô hình tổng quát cho biết mối liên hệ giữa các phân hệ &amp; mô hình chi tiết cho biết mối liên hệ giữa các bảng của từng phân hệ.</p> <p>- Tài liệu từ điển dữ liệu (nếu có) bao gồm: mô tả được chức năng của từng bảng, cũng như chức năng của từng trường trong bảng</p>			
2	Nhà thầu phải cam kết tất cả tài liệu phải được bàn giao theo hai hình thức bản mềm và bản cứng. Phiên bản cứng phải có chữ ký, đóng dấu giáp lai của Nhà thầu;			
3	Nhà thầu phải cam kết các tài liệu liên quan trong quá trình bảo hành, bảo trì có sự thay đổi cần được cập nhật và bàn giao trước khi đem áp dụng vào vận hành thực tế.			
<b>IV</b>	<b>Các yêu cầu đảm bảo chất lượng và Nghiệm thu</b>			
	<b><i>Kiểm duyệt</i></b>			
1	<p>Bên mời thầu có quyền xem duyệt tất cả các sản phẩm chuyển giao hữu hình liên quan đến phần mềm, bao gồm:</p> <p>Giấy chứng nhận bảo hành (giấy hoặc dạng điện tử);</p>			
2	Nhà thầu phải mô tả phương pháp quản lý chất lượng nội bộ xuyên suốt các giai đoạn trong dự án triển khai.			

3	Nhà thầu cần phải cung cấp các bằng chứng về quản lý chất lượng nêu trên.			
	<b>Kiểm thử</b>			
1	Các phần mềm phải được nhà thầu kiểm thử trước khi bàn giao cho Chủ đầu tư và Nhà thầu phải cung cấp một kế hoạch kiểm thử bao gồm tất cả các khía cạnh của hệ thống. Các kế hoạch phải tối thiểu gồm:			
	Phạm vi kiểm thử;			
	Công cụ, kỹ thuật để kiểm thử;			
	Kiểm thử dữ liệu (để đảm bảo tính lịch sử và tính đầy đủ và chính xác của dữ liệu) nếu có;			
	Tiêu chí thành công cho từng trường hợp kiểm thử;			
	Các nguồn lực cần thiết để thực hiện kiểm thử (cơ sở hạ tầng, mạng, nguồn nhân lực, nhân lực, v.v) đối với Nhà thầu và VCBS;			
	Thời gian biểu;			
	Môi trường kiểm thử;			
	Trách nhiệm của mỗi bên trong thời gian tiến hành kiểm thử.			
2	Hệ thống kiểm thử (sau giai đoạn triển khai) riêng biệt: Mọi thay đổi trước khi áp dụng vào hệ thống đã cung cấp cho VCBS đều cần được thực hiện trên hệ thống kiểm thử riêng biệt tại VCBS do nhà cung cấp thiết lập.			
V	<b>Các yêu cầu chung về hỗ trợ kỹ thuật</b>			
1	Nhà thầu phải cam kết cung cấp những loại hình dịch vụ hỗ trợ bảo hành sau triển khai như sau trong thời gian tối thiểu là 12 tháng:			
	Hỗ trợ quá trình vận hành, ví dụ: hỗ trợ người dùng (helpdesk);			

	Hỗ trợ thường xuyên đối với yêu cầu dịch vụ, ví dụ như: các yêu cầu hỗ trợ đặc biệt, các dịch vụ sửa chữa khắc phục sự cố khẩn cấp, v.v;			
	Thời gian nhận yêu cầu hỗ trợ khi có sự cố: 24/24h trong ngày, bao gồm ngày nghỉ lễ;			
	Nhà thầu phải trình bày phương án chi tiết cho giai đoạn hỗ trợ sau triển khai trước khi dự án triển khai được nghiệm thu (thời gian, phương pháp hỗ trợ, nhân sự hỗ trợ...).			
2	Nhà thầu phải cung cấp các thông tin liên quan đến việc bảo trì, hỗ trợ thường xuyên cho hệ thống (đối với ứng dụng, hệ điều hành, cơ sở dữ liệu) trong phạm vi cung cấp của Nhà thầu:			
	Số lượng nhân viên hỗ trợ hệ thống toàn thời gian;			
	Những hình thức hỗ trợ thường xuyên, ví dụ: qua điện thoại, qua trang web của nhà cung cấp, tại văn phòng khách hàng, email, chat, v.v;			
	Địa điểm của dịch vụ hỗ trợ, và số điện thoại hỗ trợ;			
	Số ngày / giờ làm việc mà Nhà thầu có thể hỗ trợ Bên mời thầu;			
	Các quy định khi “hỗ trợ ngoài giờ”;			
	Các chi phí kèm theo khi sử dụng các dịch vụ bảo trì;			
	Thời gian đảm bảo phản hồi khi nhận được yêu cầu;			
	Các thông tin khác.			
3	Nhà thầu phải cung cấp thông tin chi tiết đội ngũ hỗ trợ tại Việt Nam và cam kết đội ngũ này đủ			

	năng lực hỗ trợ VCBS xử lý các sự cố hệ thống phát sinh.			
4	<p>Trong thời gian bảo hành, nhà thầu phải cam kết thời gian khắc phục sự cố đối với lỗi được phân loại cấp độ “Rất nghiêm trọng” theo bảng Phân loại cấp độ lỗi tại Chương V của E-HSMT như sau:</p> <p><b>a) Thời gian hỗ trợ giải pháp, khắc phục sự cố tạm thời</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Thời gian trả lời được ấn định: trong vòng 01 giờ.</li> <li>- Thời gian đưa ra giải pháp tạm thời được ấn định: trong vòng 04 giờ.</li> <li>- Thời gian khắc phục sự cố tạm thời: Tối đa 12 giờ kể từ khi kết thúc thời hạn đưa ra giải pháp khắc phục tạm thời</li> </ul> <p><b>b) Thời gian xử lý triệt để lỗi và đóng yêu cầu bảo hành</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Thời gian Nhà thầu đưa ra giải pháp và kế hoạch thực hiện: tối đa 03 ngày làm việc</li> </ul> <p>Thời gian tối đa để triển khai giải pháp xử lý triệt để lỗi và đóng yêu cầu bảo hành: 30 ngày tiếp theo, trường hợp trùng với kỳ nghỉ lễ kéo dài từ 4 ngày trở lên thì được kéo dài tối đa ½ thời gian nghỉ lễ.</p>			

5	<p>Trong thời gian bảo hành, nhà thầu phải cam kết thời gian khắc phục sự cố đối với lỗi được phân loại cấp độ “Nghiêm trọng” theo bảng Phân loại cấp độ lỗi tại Chương V của E-HSMT như sau:</p> <p><b>a) Thời gian hỗ trợ giải pháp, khắc phục sự cố tạm thời</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Thời gian trả lời được ấn định: trong vòng 04 giờ.</li> <li>- Thời gian đưa ra giải pháp tạm thời được ấn định: trong vòng 24 giờ.</li> <li>- Thời gian khắc phục sự cố tạm thời: Tối đa 24 giờ kể từ khi kết thúc thời hạn đưa ra giải pháp khắc phục tạm thời.</li> </ul> <p><b>b) Thời gian xử lý triệt để lỗi và đóng yêu cầu bảo hành</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Thời gian Nhà thầu đưa ra giải pháp và kế hoạch thực hiện: tối đa 05 ngày làm việc.</li> <li>- Thời gian tối đa để triển khai giải pháp xử lý triệt để lỗi và đóng yêu cầu bảo hành: 60 ngày tiếp theo, trường hợp trùng với kỳ nghỉ lễ kéo dài từ 4 ngày trở lên thì được kéo dài tối đa ½ thời gian nghỉ lễ.</li> </ul>			
---	--	--	--	--

6	<p>Trong thời gian bảo hành, nhà thầu phải cam kết thời gian khắc phục sự cố đối với lỗi được phân loại cấp độ “Ít nghiêm trọng” theo bảng Phân loại cấp độ lỗi tại Chương V của E-HSMT như sau:</p> <p><b>a) Thời gian hỗ trợ giải pháp, khắc phục sự cố tạm thời</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Thời gian trả lời được ấn định: trong vòng 24 giờ.</li> <li>- Thời gian đưa ra giải pháp tạm thời được ấn định: trong vòng 72 giờ.</li> <li>- Thời gian khắc phục sự cố tạm thời: Không áp dụng.</li> </ul> <p><b>b) Thời gian xử lý triệt để lỗi và đóng yêu cầu bảo hành</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Thời gian Nhà thầu đưa ra giải pháp và kế hoạch thực hiện: tối đa 15 ngày làm việc</li> <li>- Thời gian tối đa để triển khai khắc phục lỗi và đóng yêu cầu bảo hành: 90 ngày tiếp theo, trường hợp trùng với kỳ nghỉ lễ kéo dài từ 4 ngày trở lên thì được kéo dài tối đa ½ thời gian nghỉ lễ.</li> </ul>			
VI	<b>Các thay đổi, vá lỗi, phát triển mới</b>			
1	Tại thời điểm chuyển giao các thay đổi/phát triển mới này, Nhà thầu phải chuyển giao tài liệu			

	nêu rõ các cấu phần hệ thống bị ảnh hưởng/thay đổi, kết quả kiểm thử nội bộ, đề xuất kịch bản kiểm thử người dùng cho VCBS, hướng dẫn người dùng kỹ thuật cập nhật phát triển mới vào hệ thống.			
2	Nhà thầu miễn phí bảo trì cho việc nâng cấp/chỉnh sửa ứng dụng đảm bảo việc tuân thủ bắt buộc của các cơ quan quản lý bao gồm nhưng không giới hạn Ủy ban Chứng khoán Nhà nước, Sở Giao dịch Chứng khoán Hà Nội, Sở Giao dịch Chứng khoán Tp Hồ Chí Minh, Trung tâm lưu ký... với các phân hệ nghiệp vụ thuộc phạm vi đã cung cấp cho VCBS.			
3	Nhà thầu phải cam kết về việc sẵn sàng hỗ trợ để tích hợp các hệ thống do VCBS tự phát triển hoặc mua sắm trong tương lai (ngoài phạm vi gói thầu này).			

Nhà thầu phải nêu rõ đã giải thích/trích dẫn tại phần nào, mục nào, tài liệu nào của HSDT đáp ứng yêu cầu kỹ thuật trong HSMT, để Chủ đầu tư dễ dàng tham chiếu khi xem xét E-HSDT (nếu có).

Cung cấp tài liệu kỹ thuật (nếu có) để chứng minh tuyên bố đáp ứng về chức năng, công nghệ và dịch vụ.