

Phần 2. YÊU CẦU VỀ KỸ THUẬT

Chương V. YÊU CẦU VỀ KỸ THUẬT

1. Giới thiệu chung về gói thầu:

- Tên gói thầu: Hỗ trợ kỹ thuật hệ thống thông tin, quản trị, quản lý vận hành, bảo trì, dịch vụ an ninh mạng, an toàn thông tin cho các Hệ thống cung cấp dịch vụ công trực tuyến, Hệ thống cổng thông tin điện tử tập trung, Hệ thống Cổng thông tin Thương mại Việt Nam của Cục Hải quan.

- Bên mời thầu: Ban Công nghệ thông tin và Thống kê hải quan

- Nguồn vốn: Ngân sách nhà nước.

- Thời gian thực hiện hợp đồng: 24 tháng liên tục (kể cả ngày lễ, tết và ngày nghỉ theo quy định) kể từ ngày hợp đồng có hiệu lực.

- Thời gian bắt đầu tổ chức lựa chọn nhà thầu: Quý IV năm 2025.

- Địa điểm triển khai: Ban Công nghệ thông tin và Thống kê hải quan, Cục Hải quan. Số 9, đường Dương Đình Nghệ, Phường Yên Hoà, TP. Hà Nội.

- Chung loại dịch vụ mua sắm: Hỗ trợ kỹ thuật hệ thống thông tin, quản lý vận hành, quản trị, bảo trì, dịch vụ an ninh mạng, an toàn thông tin cho các hệ thống CNTT của Cục Hải quan, cụ thể như sau:

+ Hệ thống cung cấp dịch vụ công trực tuyến;

+ Hệ thống Cổng thông tin điện tử tập trung, bao gồm Cổng thông tin của Cục Hải quan và Cổng thông tin điện tử của các Chi cục hải quan khu vực;

+ Hệ thống Cổng thông tin Thương mại Việt Nam.

2. Mục tiêu công việc:

Hỗ trợ kỹ thuật hệ thống thông tin, quản trị, quản lý vận hành, bảo trì, dịch vụ an ninh mạng, an toàn thông tin cho các Hệ thống cung cấp dịch vụ công trực tuyến, Hệ thống cổng thông tin điện tử tập trung, Hệ thống Cổng thông tin Thương mại Việt Nam của Cục Hải quan.

3. Yêu cầu kỹ thuật của gói thầu

3.1. Nội dung thuê dịch vụ

(1) Nhân lực thực hiện hỗ trợ kỹ thuật hệ thống thông tin, có trình độ kỹ thuật tốt, giao tiếp tốt, nhiều kinh nghiệm thực tiễn trong việc tiếp nhận, xử lý vướng mắc, kỹ thuật cho các đối tượng khai thác sử dụng;

(2) Nhân lực thực hiện hỗ trợ kỹ thuật chuyên sâu đối với hệ thống thông tin, có trình độ kỹ thuật tốt, có năng lực, kinh nghiệm thực tiễn trong xử lý kỹ thuật hệ thống thông tin, quản lý vận hành, quản trị, bảo trì, đảm bảo an ninh mạng, an toàn thông tin; chẩn đoán, kịp thời phát hiện, tiếp nhận, xử lý các cảnh báo, sự cố

của các hệ thống; phối hợp với các nhà thầu, hãng sản xuất thực hiện nâng cấp, vá lỗi, khắc phục các vấn đề kỹ thuật để đảm bảo cho các hệ thống vận hành ổn định, an toàn;

(3) Nhân lực quản trị dịch vụ có trình độ, năng lực, kinh nghiệm quản trị việc thực hiện các dịch vụ nêu tại các mục (1),(2) ở trên, đảm bảo chất lượng, tiến độ và hiệu quả.

3.2. Yêu cầu đối với nhân sự thực hiện dịch vụ

3.2.1 Đối với các nhân sự thực hiện hỗ trợ kỹ thuật hệ thống thông tin trong việc tiếp nhận, xử lý vướng mắc kỹ thuật và trả lời cho các đối tượng khai thác sử dụng:

3.2.1.1 Mô tả công việc

- Tiếp nhận, xử lý và trả lời các yêu cầu hỗ trợ (qua điện thoại, số hotline, các tin nhắn, các email, và các kênh tiếp nhận khác do Bộ phận chuyên môn về công thông tin điện tử và dịch vụ công trực tuyến - Ban CNTT & Thống kê Hải quan chỉ định) để hỗ trợ doanh nghiệp, tổ chức, người dân, cán bộ hải quan, các cơ quan đơn vị liên quan.

- Định hướng giải quyết các yêu cầu của người hỏi, xử lý và trả lời theo kịch bản hoặc phi kịch bản. Nghiên cứu các thông tin cần thiết bằng cách sử dụng các nguồn thông tin sẵn có để xác định nội dung trả lời hoặc chuyển nội dung yêu cầu hỗ trợ đến các bộ phận phù hợp để thu thập thông tin, phối hợp xử lý, phục vụ việc trả lời. Các nội dung trả lời theo kịch bản sẽ được công chức hải quan biên soạn, tổng hợp thành thư viện nội dung. Các nội dung phi kịch bản sẽ được công chức hải quan thẩm định trước khi trả lời.

- Xác định các vấn đề trong nội dung mà các đối tượng có yêu cầu hỗ trợ gửi đến và báo cáo cho người quản trị dịch vụ.

- Ghi chép lại các việc xử lý yêu cầu hỗ trợ theo quy trình tiếp nhận-xử lý-trả lời.

- Thông báo cho các cấp quản lý cao hơn về xu hướng của các nội dung vướng mắc của doanh nghiệp, tổ chức, người dân, cán bộ hải quan, các cơ quan đơn vị liên quan về các nội dung vướng mắc.

- Hoàn thành nhật ký hỗ trợ kỹ thuật.

- Các nhiệm vụ khác theo sự phân công.

3.2.1.2 Thời gian xử lý các yêu cầu hỗ trợ

- Đối với các yêu cầu hỗ trợ, vướng mắc ở mức đơn giản (như hỗ trợ hướng dẫn thao tác sử dụng chức năng trên hệ thống): tối đa trong vòng 30 phút cán bộ hỗ trợ phải hoàn thành xử lý cho người yêu cầu hỗ trợ;

- Đối với các yêu cầu hỗ trợ, vướng mắc ở mức phức tạp (đòi hỏi xử lý sâu

về kỹ thuật trên hệ thống như kiểm tra chi tiết kỹ thuật, kiểm tra chi tiết dữ liệu, kiểm tra thiết kế hệ thống hoặc giải đáp các thắc mắc liên quan đến quy trình nghiệp vụ cần phải tham vấn ý kiến các đơn vị nghiệp vụ, đơn vị kỹ thuật, các cơ quan liên quan, các bộ, ngành...): tối đa trong vòng 02 giờ cán bộ hỗ trợ phải có phản hồi về tình trạng xử lý cho người yêu cầu hỗ trợ.

3.2.1.3 Yêu cầu trình độ

- Tốt nghiệp từ Đại học trở lên ngành công nghệ thông tin (các chuyên ngành: CNTT; Tin học; Tin học ứng dụng; Toán tin ứng dụng; Kỹ thuật phần mềm; Công nghệ phần mềm).

3.2.1.4 Yêu cầu kinh nghiệm, kỹ năng

- Thâm niên công tác: 03 năm kinh nghiệm trở lên.
- Có kinh nghiệm trong việc chăm sóc khách hàng; hỗ trợ người dùng; tiếp nhận và xử lý sự cố.
- Sử dụng thành thạo máy tính, thành thạo tra cứu tìm kiếm thông tin với các bộ công cụ tìm kiếm, kỹ năng soạn thảo văn bản, email, sử dụng thành thạo các ứng dụng mạng xã hội phổ biến.
- Sử dụng được các phần mềm hỗ trợ người dùng.
- Giao tiếp tốt, đặc biệt là khả năng lắng nghe tích cực; Luôn kiên nhẫn, bình tĩnh trước mọi tình huống và vấn đề do doanh nghiệp, tổ chức, người dân, cán bộ hải quan trao đổi.
- Làm tốt các công việc chăm sóc khách hàng; hỗ trợ người dùng; tiếp nhận và xử lý sự cố.
- Hiểu biết về dịch vụ công, chính sách và nghiệp vụ hải quan.
- Giọng nói chuẩn Hà Nội. Không đọc, nói, viết ngọng.
- Thích ứng nhanh với môi trường công việc áp lực. Phối hợp làm việc nhóm tốt.

3.2.1.5 Yêu cầu về số lượng nhân sự

- Tối thiểu là 02 người.

3.2.2. Đối với các nhân sự thực hiện hỗ trợ kỹ thuật chuyên sâu đối với hệ thống thông tin, có trình độ kỹ thuật tốt, có năng lực, kinh nghiệm thực tiễn trong xử lý kỹ thuật hệ thống thông tin, quản lý vận hành, quản trị, bảo trì, đảm bảo an ninh mạng, an toàn thông tin; chẩn đoán, phát hiện, tiếp

nhận, xử lý các cảnh báo, sự cố của các hệ thống; nâng cấp, vá lỗi, khắc phục các vấn đề kỹ thuật để đảm bảo cho hệ thống vận hành ổn định, an toàn.

3.2.2.1 Mô tả công việc

a) Tiếp nhận, xử lý, trả lời các yêu cầu hỗ trợ kỹ thuật chuyên sâu

- Tiếp nhận các yêu cầu hỗ trợ kỹ thuật chuyên sâu liên quan đến các hệ thống như: máy chủ, hệ điều hành, tài nguyên hệ thống, kiểm tra kết nối, hệ thống front-end, middle-ware, back-end, kiểm tra log, kênh truyền, băng thông, hạ tầng mạng, phần cứng, phần mềm, cơ sở dữ liệu, API, Web service, luồng dữ liệu, cảnh báo/thông báo an ninh an toàn, thông tin sự cố,...

- Xử lý các yêu cầu hỗ trợ kỹ thuật chuyên sâu: căn cứ vào các yêu cầu hỗ trợ kỹ thuật chuyên sâu, thực hiện:

+ Khoanh vùng các phạm vi kỹ thuật;

+ Kiểm tra các vấn đề liên quan tới máy chủ, hệ điều hành, tài nguyên hệ thống, kiểm tra kết nối, hệ thống front-end, middle-ware, back-end, kiểm tra log, kênh truyền, băng thông, hạ tầng mạng, phần cứng, phần mềm, cơ sở dữ liệu, API, Web service, luồng dữ liệu, cảnh báo/thông báo an ninh an toàn, thông tin sự cố và xác định hướng giải quyết.

+ Căn cứ hướng giải quyết đã xác định, nếu không liên quan tới các hệ thống khác, không gây gián đoạn hoạt động của hệ thống và xử lý được ngay thì thực hiện xử lý kỹ thuật. Nếu việc xử lý kỹ thuật có liên quan đến các hệ thống khác (cần phải phối hợp với các bộ phận kỹ thuật khác cùng xử lý) thì phải báo cáo người quản trị dịch vụ, cung cấp các bằng chứng và đề xuất phương án phối hợp và cùng xử lý. Nếu việc xử lý kỹ thuật có thể gây gián đoạn hoạt động của hệ thống, phải đánh giá mức độ ảnh hưởng, báo cáo người quản trị dịch vụ, đề xuất giải pháp, chỉ thực hiện xử lý kỹ thuật sau khi có sự đồng ý của người quản trị dịch vụ.

- Sau khi hoàn thành xử lý kỹ thuật, báo cáo người quản trị dịch vụ, phản hồi cho người gửi yêu cầu hỗ trợ, thực hiện ghi chép nhật ký công việc. Các thông tin lưu trong nhật ký xử lý phải bao gồm cả kịch bản kiểm thử, các hình ảnh, dẫn chứng kèm theo.

b) Quản lý vận hành, quản trị, bảo trì:

- Lập danh sách, theo dõi các thiết bị, ứng dụng, dịch vụ đang vận hành: máy chủ, thiết bị mạng, kênh truyền, lưu trữ, các địa chỉ IP, các port mạng, các dịch vụ trao đổi/chia sẻ dữ liệu; thực hiện cấu hình các hệ thống Web Cache, Application (front-end., middle-ware, back-end, DB), Web Services/API theo chỉ định của công chức hải quan. Kiểm tra cấu hình cơ bản của máy chủ nhằm phát hiện, kiến nghị sửa chữa, thay thế các thiết bị hư hỏng hoặc hết thời hạn sử dụng/bảo hành

nếu có (kinh phí sửa chữa, thay thế do Ban Công nghệ thông tin và Thống kê hải quan bảo đảm). Báo cáo cho công chức hải quan các thay đổi nếu có.

- Thực hiện theo chỉ định của công chức hải quan: phân bổ tài nguyên, rà soát/quản lý/phân bổ các loại tài khoản người sử dụng, tài khoản của hệ thống, các quyền truy cập khai thác tài nguyên; kiểm tra hoạt động bình thường của các hệ thống, của các tiến trình xử lý; đề xuất và thực hiện xử lý kỹ thuật để đảm bảo hiệu năng của các hệ thống.

- Phân tích các lỗi, kiểm tra và tinh chỉnh mã nguồn nếu cần thiết, đề xuất và thực hiện các thay đổi, bổ sung, cập nhật đối với chức năng, giao diện, service mà không làm ảnh hưởng đến kiến trúc hệ thống khi có sự chấp thuận của công chức hải quan.

- Phân tích lỗi, kiểm tra và xử lý các lỗi liên quan dữ liệu và cơ sở dữ liệu. Đề xuất và thực hiện tối ưu các thông số cơ sở dữ liệu; thực hiện cập nhật thông tin về bảng (gather table, gather index), cập nhật lại chỉ mục (rebuild index), tối ưu hóa câu lệnh SQL mà không làm ảnh hưởng đến kiến trúc hệ thống khi có sự chấp thuận của công chức hải quan.

- Thực hiện theo chỉ định của công chức hải quan: kiểm soát, kiểm tra, phân tích các loại log file của hệ thống; xử lý, dọn dẹp các dữ liệu không cần thiết chiếm nhiều tài nguyên; rà soát lại cấu hình các cơ sở dữ liệu, tablespace và data file trên hệ thống cơ sở dữ liệu để làm nhẹ hệ thống và đảm bảo hiệu năng; kiểm tra thường xuyên các job đồng bộ dữ liệu, job backup, kết quả backup, trường hợp cần thiết thì thực hiện phục hồi hệ thống từ các dữ liệu đã sao lưu.

- Theo dõi các báo cáo/thông báo từ bộ phận giám sát, tham gia giám sát hệ thống theo chỉ định của công chức hải quan nhằm phát hiện sớm các vấn đề phát sinh: tài nguyên máy chủ, tài nguyên lưu trữ, tài nguyên cơ sở dữ liệu, tài nguyên sao lưu, các hệ thống kết nối liên quan phụ thuộc, lưu lượng truy cập.

- Kiểm tra tính sẵn sàng của các ứng dụng, dịch vụ trọng điểm.

c) Đảm bảo an ninh mạng, an toàn thông tin

- Quản lý, cấu hình hệ thống, phần mềm theo tiêu chuẩn an toàn thông tin của Bộ Tài chính, của Cục Hải quan, xử lý các vấn đề lỗi phát sinh về bảo mật hệ thống; Theo dõi giám sát hoạt động các thiết bị, phần mềm Firewall, Web Application Firewall, các thiết bị khác trong hệ thống bảo mật.

- Theo dõi, cập nhật các bản vá lỗi, cập nhật các phương thức phòng chống tấn công mới nhất; Xử lý các cảnh báo/yêu cầu từ bộ phận an ninh an toàn thông tin.

- Theo dõi, phân tích, tổng hợp thông tin từ nhiều nguồn để phát hiện sớm các nguy cơ, sự cố an ninh an toàn thông tin.

- Trên cơ sở kết quả dò quét hệ thống máy chủ bằng chương trình phòng chống virus có bản quyền; thực hiện việc kiểm tra, diệt virus tin học, mã độc, sâu tin học trên máy chủ (nếu có).

- Tham gia xây dựng quy trình, kịch bản, phương án ứng cứu sự cố an ninh an toàn thông tin; Phối hợp với các đơn vị chức năng trong các nhiệm vụ đảm bảo an ninh an toàn thông tin; Tham gia xây dựng và thực thi các tiêu chuẩn bảo đảm an toàn hệ thống theo cấp độ đã phê duyệt.

d) Chẩn đoán, phát hiện, tiếp nhận, xử lý các cảnh báo, sự cố của các hệ thống; nâng cấp, vá lỗi, khắc phục các vấn đề kỹ thuật để đảm bảo cho hệ thống vận hành ổn định, an toàn

- Tiếp nhận và tổng hợp thông tin từ các nguồn: bộ phận hỗ trợ người sử dụng, bộ phận giám sát, bộ phận an toàn thông tin, kết quả vận hành, kết quả giám sát, cảnh báo của hệ thống.

- Phân tích, chẩn đoán, phát hiện sớm các sự cố có thể xảy ra, thông báo và đề xuất biện pháp xử lý cho người quản trị và thực hiện sau khi được phê duyệt. Định kỳ khởi động lại các server, service, các application vào thời điểm thích hợp sau khi có sự chấp thuận của công chức hải quan.

- Theo dõi các thông báo từ các hãng, nhà sản xuất về cập nhật, vá lỗi, vá lỗ hổng của hệ điều hành, phần mềm, phần cứng. Đối với các tình huống có sự cảnh báo về khả năng lỗi khi cập nhật bản vá, phải thực hiện thành công trên môi trường kiểm thử, chuẩn bị phương án rollback, báo cáo cho người quản trị, sau khi được sự chấp thuận của công chức hải quan thì thực hiện cập nhật, vá lỗi, vá lỗ hổng trên hệ thống chính.

- Khắc phục các vấn đề kỹ thuật phát sinh.

đ) Ghi nhật ký công việc

- Ghi nhật ký công việc sau khi hoàn thành đối với các công việc nêu tại các mục a, b, c, d ở trên.

3.2.2.2 Thời gian xử lý các yêu cầu hỗ trợ

- Đối với các yêu cầu hỗ trợ, vướng mắc có thể xử lý ngay (như kiểm tra về tình trạng hoạt động của hệ thống, cấu hình của hệ thống, tài nguyên của hệ thống, luồng dữ liệu nghiệp vụ): trong vòng 30 phút phải hoàn thành xử lý và phản hồi cho người có yêu cầu.

- Đối với các yêu cầu cần xử lý và tác động trong phạm vi cục bộ (một số đơn vị, một vài phân hệ nghiệp vụ): trong vòng 04 giờ và phải báo cáo người quản trị dịch vụ để thông báo trước tới các đối tượng bị tác động nếu có.

- Đối với các yêu cầu cần xử lý có tác động trên diện rộng (toàn bộ doanh nghiệp hoặc toàn bộ các phân hệ xử lý nghiệp vụ): trong vòng 24 giờ và phải được

thông báo trước tới các đối tượng bị tác động. Thông báo cho cán bộ quản trị dịch vụ để phối hợp với các đơn vị liên quan để tổ chức thực hiện đối với trường hợp xác định thời gian xử lý có thể kéo dài hơn 24 giờ.

3.2.2.3 Yêu cầu trình độ

- Tốt nghiệp Đại học trở lên ngành công nghệ thông tin (các chuyên ngành: CNTT; Tin học; Tin học ứng dụng; Toán tin ứng dụng; Kỹ thuật phần mềm; Công nghệ phần mềm).

- Có các chứng chỉ công nghệ phù hợp với các hệ thống đang vận hành như:

- + Tối thiểu Oracle Database Administration 2019 Certified Professional;

- + Tối thiểu Offsec Certified Professional (OSCP).

3.2.2.4 Yêu cầu kinh nghiệm, kỹ năng

- Thâm niên công tác:

(i) Đối với nhân sự thực hiện tiếp nhận, xử lý, trả lời các yêu cầu hỗ trợ kỹ thuật chuyên sâu: 05 năm kinh nghiệm trở lên.

(ii) Đối với nhân sự thực hiện quản lý vận hành, quản trị, bảo trì; đảm bảo an ninh mạng, an toàn thông tin; chẩn đoán, phát hiện, tiếp nhận, xử lý các cảnh báo, sự cố của các hệ thống; nâng cấp, vá lỗi, khắc phục các vấn đề kỹ thuật: 10 năm kinh nghiệm trở lên.

(iii) Trong 03 nhân sự nêu tại mục 3.2.2.5, Phần 2, Chương V, E-HSMT: có ít nhất 01 nhân sự đã từng tham gia thực hiện gói thầu/hợp đồng về xây dựng/nâng cấp/mở rộng/triển khai hệ thống cung cấp dịch vụ công trực tuyến hoặc hệ thống Cổng thông tin điện tử; hoặc đã từng tham gia thực hiện gói thầu/hợp đồng về xây dựng/nâng cấp/mở rộng/triển khai hệ thống cung cấp dịch vụ công trực tuyến/hệ thống giải quyết thủ tục hành chính để kết nối, tích hợp với Cổng Dịch vụ công quốc gia.

- Có kinh nghiệm triển khai, cài đặt, cấu hình, quản trị, vận hành các loại máy chủ vật lý, máy chủ ảo hóa, storage, thiết bị mạng, thiết bị bảo mật.

- Có kinh nghiệm trong việc triển khai, cài đặt, cấu hình, quản trị, vận hành các hệ thống trên các hệ điều hành phổ biến như Linux/Unix/Windows. Có khả năng kiểm tra, cấu hình các tham số hệ điều hành, kiểm tra mạng, máy ảo, hệ thống lưu trữ, SNMP, syslog, event log và các vấn đề kỹ thuật liên quan.

- Có kinh nghiệm triển khai, cấu hình, quản trị, vận hành, giám sát các hệ thống công nghệ như Oracle, Microsoft, LAMP, Haproxy, Nginx.

- Có kinh nghiệm triển khai, cấu hình, quản trị và sử dụng một trong các phần mềm giám sát, cảnh báo hệ thống (như Manageengine, Solarwind, Zabbix,...).

- Có kinh nghiệm làm việc với kịch bản giám sát đối với: cổng dịch vụ, hệ

điều hành, kết nối, tiến trình, log hệ thống, API, lưu lượng, cấu hình hệ thống, sao lưu hệ thống.

- Có kinh nghiệm nhận dạng cảnh báo, phán đoán, khoanh vùng các vấn đề kỹ thuật, sự cố; có kinh nghiệm sử dụng các công cụ như shellscript/python để kiểm thử, tái hiện vận hành, sự cố.

- Có kinh nghiệm nhận dạng, phân loại cảnh báo, phán đoán, khoanh vùng các vấn đề về an toàn thông tin, thực hiện cập nhật vá lỗi, lỗ hổng bảo mật.

- Có kinh nghiệm thực hiện các công việc kỹ thuật như sao lưu và khôi phục hệ thống với thời gian ngắn nhất.

- Nắm được các tiêu chuẩn, cấp độ an toàn thông tin của hệ thống theo quy định hiện hành.

- Có hiểu biết về cấu trúc hạ tầng kỹ thuật CNTT của Cục Hải quan, sử dụng được các phần mềm quản trị truy cập.

- Giao tiếp tốt, đặc biệt là khả năng lắng nghe tích cực; Luôn kiên nhẫn, bình tĩnh trước mọi tình huống và vấn đề do doanh nghiệp, tổ chức, người dân, cán bộ hải quan trao đổi.

- Tư duy tốt, trung thực, tỉ mỉ, cẩn trọng, chính xác. Phối hợp làm việc nhóm tốt. Thích ứng nhanh với môi trường công việc áp lực.

3.2.2.5 Yêu cầu về số lượng nhân sự

(i) Số lượng nhân sự thực hiện tiếp nhận, xử lý, trả lời các yêu cầu hỗ trợ kỹ thuật chuyên sâu: tối thiểu là 01 người.

(ii) Số lượng nhân sự thực hiện quản lý vận hành, quản trị, bảo trì; đảm bảo an ninh mạng, an toàn thông tin; chẩn đoán, phát hiện, tiếp nhận, xử lý các cảnh báo, sự cố của các hệ thống; nâng cấp, vá lỗi, khắc phục các vấn đề kỹ thuật: tối thiểu là 02 người.

3.2.3. Đối với nhân sự quản trị việc thực hiện các dịch vụ:

3.2.3.1 Mô tả công việc

- Quản trị nhóm làm việc.

- Nghiên cứu, nắm vững các quy chế, quy trình thực hiện tại Cục Hải quan.

- Lập kế hoạch, thống nhất và thực hiện các kế hoạch công việc.

- Tổ chức thực hiện: xây dựng quy trình thực hiện; kiểm soát tiến độ, chất lượng; kiểm soát phạm vi công việc; kiểm soát nguồn lực.

- Điều phối và đầu mối phối hợp: quản lý và xác định thông tin đầu mối các bên liên quan; đầu mối xử lý các phát sinh, các xung đột.

- Nhận chỉ đạo và trực tiếp báo cáo các nội dung công việc, kết quả công việc cho công chức hải quan.

- Quản lý chất lượng dịch vụ.
- Tổng hợp kết quả thực hiện kèm theo chất lượng dịch vụ để báo cáo cho chủ đầu tư, kèm theo đề xuất (nếu có), phục vụ cho nghiệm thu dịch vụ.
- Các công việc khác trong phạm vi cung cấp dịch vụ.

3.2.3.2 Yêu cầu trình độ

- Tốt nghiệp Thạc sĩ trở lên ngành công nghệ thông tin.
- Có chứng chỉ Quản lý dự án: Project Management Professional (PMP).

3.2.3.3 Yêu cầu kinh nghiệm, kỹ năng

- Thâm niên công tác: 10 năm kinh nghiệm trở lên.
- Có kinh nghiệm đã từng tham gia vị trí quản lý thực hiện gói thầu/hợp đồng về xây dựng/nâng cấp/mở rộng/triển khai hệ thống Cung cấp Dịch vụ công trực tuyến hoặc hệ thống Cổng thông tin điện tử; hoặc đã từng tham gia vị trí quản lý thực hiện gói thầu/hợp đồng về xây dựng/nâng cấp/mở rộng/triển khai hệ thống Cung cấp dịch vụ công trực tuyến/hệ thống giải quyết thủ tục hành chính để kết nối, tích hợp với Cổng Dịch vụ công quốc gia.
- Hiểu biết về cơ cấu tổ chức Cục Hải quan.
- Có kinh nghiệm tra cứu khai thác thông tin tri thức công nghệ (ví dụ như của Oracle, Microsoft, các hệ thống mã nguồn mở).
- Có kinh nghiệm quản trị nhóm làm việc; có kinh nghiệm phối hợp làm việc với nhiều đơn vị liên quan; có kinh nghiệm xử lý tình huống phức tạp; sử dụng tốt các công cụ quản trị dự án và các công cụ quản lý công việc. Thích ứng nhanh với môi trường công việc áp lực.
- Giao tiếp tốt, đặc biệt là khả năng lắng nghe tích cực; Luôn kiên nhẫn, bình tĩnh trước mọi tình huống và vấn đề do doanh nghiệp, tổ chức, người dân, cán bộ hải quan trao đổi.

3.2.3.4 Yêu cầu về số lượng nhân sự

- Tối thiểu là 01 người.

3.2.3.5 Yêu cầu về báo cáo, kiến nghị, đề xuất

- Các tình huống khẩn cấp gây ảnh hưởng đến hoạt động của hệ thống, có thể làm gián đoạn hoạt động của hệ thống quá 120 phút, cần báo cáo ngay Bộ phận chuyên môn quản lý Cổng thông tin điện tử và Dịch vụ công trực tuyến để báo cáo và đề xuất với Chủ đầu tư.
- Tổng hợp kết quả thực hiện dịch vụ hàng ngày, lập báo cáo gửi Bộ phận chuyên môn quản lý Cổng thông tin điện tử và Dịch vụ công trực tuyến, nêu các kiến nghị, đề xuất (nếu có) để theo dõi, báo cáo Chủ đầu tư (nếu có yêu cầu).

- Tổng hợp kết quả thực hiện dịch vụ hàng tháng, báo cáo cho Bộ phận chuyên môn quản lý Cổng thông tin điện tử và Dịch vụ công trực tuyến, kèm theo đề xuất (nếu có) để báo cáo Chủ đầu tư (nếu có yêu cầu), phục vụ nghiệm thu và thanh toán dịch vụ 06 tháng/01 lần.

3.3. Môi trường công việc và phân định phạm vi công việc với các bộ phận chuyên môn của Ban CNTT & Thống kê hải quan

3.3.1. Môi trường công việc

Nhân sự hỗ trợ kỹ thuật hệ thống thông tin sẽ làm việc trong môi trường công việc như sau:

a) Kỹ thuật, công nghệ của các hệ thống

Quy mô các hệ thống Hệ thống cung cấp dịch vụ công trực tuyến, Hệ thống cổng thông tin điện tử tập trung, Hệ thống Cổng thông tin Thương mại Việt Nam của Cục Hải quan là khá lớn, tính chất kỹ thuật của các hệ thống phức tạp, đa dạng về công nghệ, đa nền tảng, đa ngôn ngữ lập trình, đa dạng dữ liệu gồm cả loại có cấu trúc và phi cấu trúc. Các công việc kỹ thuật rất đa dạng tại nhiều lĩnh vực như hạ tầng, kênh truyền, phần mềm, dữ liệu, nhiều hệ thống kết nối liên quan/phụ thuộc, đảm bảo an ninh an toàn,... liên quan tới nhiều nhãn hiệu công nghệ (ví dụ như HP, IBM, Sun, Oracle, Dell, Suppermicro, Cisco, Microsoft ...; liên quan tới nhiều loại hệ điều hành như Linux/Unix/Windows; nhiều loại công nghệ phần mềm như Oracle Middleware (BPM/SOA/Portal); Oracle RAC; Oracle DataGuard; Oracle Goldengate; IIS, .NET, MSSQL; Apache, mySQL, PHP, Radis, Haproxy, Nginx,...).

Hệ thống có nhiều kết nối, trao đổi thông tin, tích hợp với các hệ thống thông tin cốt lõi, hệ thống thông tin vệ tinh của Cục Hải quan, hệ thống thông tin Bộ Tài chính, Cổng Dịch vụ công quốc gia, Cổng Dịch vụ công Bộ Công an,...

b) Đối tượng phục vụ và yêu cầu dịch vụ

- Phục vụ đông đảo và đa dạng các đối tượng: doanh nghiệp, tổ chức, cá nhân, công chức hải quan, các cơ quan đơn vị liên quan (Chính phủ, Bộ Tài chính, bộ ngành,...).

- Phối hợp với nhiều bộ phận chuyên môn liên quan;

- Nắm vững các quy định, quy chế hiện hành của pháp luật và của Cục Hải quan.

- Khả năng lắng nghe, giao tiếp tốt, kiên nhẫn, bình tĩnh, phối hợp làm việc nhóm.

Do vậy, đối với các nhân sự hỗ trợ kỹ thuật hệ thống thông tin là phải có trình độ đào tạo phù hợp, có kinh nghiệm làm việc thực tiễn để đảm bảo chất lượng công việc, hoàn thành nhiệm vụ mà Chính phủ, Bộ Tài chính giao trong các

mảng công tác cung cấp dịch vụ công trực tuyến, tạo thuận lợi đối với người sử dụng, lấy người dùng làm trung tâm, phục vụ các đối tượng này một cách tốt nhất, thực hiện cải cách hành chính, đẩy mạnh sử dụng dịch vụ công trực tuyến, đáp ứng tiếp cận, sử dụng khai thác thông tin, góp phần đảm bảo nguồn thu ngân sách của toàn ngành Hải quan.

3.3.2. Phân định phạm vi công việc với các bộ phận chuyên môn của Ban CNTT & Thông kê hải quan

a) Với Bộ phận HelpDesk:

Nhân sự của dịch vụ hỗ trợ kỹ thuật sau khi tiếp nhận yêu cầu hỗ trợ sẽ xử lý, trả lời các yêu cầu hỗ trợ kỹ thuật để giảm tình trạng quá tải cho Bộ phận HelpDesk.

Nhân sự của dịch vụ hỗ trợ kỹ thuật không làm thay công việc Bộ phận HelpDesk đối với việc tiếp nhận các yêu cầu hỗ trợ. Nhân sự của dịch vụ hỗ trợ kỹ thuật sẽ tiếp nhận các yêu cầu hỗ trợ từ Bộ phận Help Desk và có thể tiếp nhận trực tiếp từ đối tượng có yêu cầu hỗ trợ tùy theo lựa chọn của đối tượng. Mặt khác, Bộ phận Help Desk không thực hiện các công việc xử lý kỹ thuật phức tạp, xử lý kỹ thuật chuyên sâu, quản lý vận hành, quản trị, bảo trì, chẩn đoán, phát hiện sớm các sự cố có thể xảy ra, đảm bảo an ninh an toàn, đảm bảo ổn định vận hành các hệ thống.

b) Với Bộ phận giám sát và vận hành:

Nhân sự của dịch vụ hỗ trợ kỹ thuật tham gia công tác giám sát (tài nguyên máy chủ, tài nguyên lưu trữ, tài nguyên cơ sở dữ liệu, tài nguyên sao lưu, các hệ thống kết nối liên quan phụ thuộc, lưu lượng truy cập, kiểm soát các loại log hệ thống,...) để chủ động chẩn đoán, phát hiện sớm các sự cố có thể xảy ra với các Hệ thống cung cấp dịch vụ công trực tuyến, Hệ thống Cổng thông tin điện tử tập trung, Hệ thống Cổng thông tin Thương mại Việt Nam, để chia sẻ và giảm tải công việc, nhưng không làm thay công việc của Bộ phận giám sát và vận hành, một mặt do Bộ phận giám sát và vận hành giám sát toàn bộ hệ thống cốt lõi khác mà nhân sự của dịch vụ hỗ trợ kỹ thuật không được phép tiếp cận, mặt khác Bộ phận giám sát và vận hành không thực hiện công việc quản trị, bảo trì, chẩn đoán, phát hiện sớm các sự cố có thể xảy ra, đảm bảo an ninh an toàn các hệ thống.

c) Với Bộ phận an ninh thông tin:

Nhân sự của dịch vụ hỗ trợ kỹ thuật sẽ tham gia thực hiện các công việc đảm bảo an ninh an toàn theo chỉ định của công chức hải quan (bao gồm cả các chỉ định từ Bộ phận an ninh thông tin) căn cứ vào các quy chế, quy định hiện hành, nhưng không làm thay công việc của Bộ phận an ninh thông tin do dịch vụ hỗ trợ kỹ thuật không được phép tiếp cận các nội dung công việc mà Bộ phận an ninh

thông tin đang quản lý/tổ chức/triển khai.

d) Với Bộ phận chuyên môn quản lý Cổng thông tin điện tử và Dịch vụ công trực tuyến:

Nhân sự của dịch vụ hỗ trợ kỹ thuật sẽ thực hiện các công việc kỹ thuật theo chỉ định từ Bộ phận chuyên môn quản lý Cổng thông tin điện tử và Dịch vụ công trực tuyến, đảm nhiệm công tác tại các mảng việc sau: hỗ trợ kỹ thuật người sử dụng, xử lý kỹ thuật chuyên sâu, quản lý vận hành, quản trị, bảo trì, xử lý và trả lời các yêu cầu phát sinh từ người sử dụng, từ Bộ phận HelpDesk, từ Bộ phận giám sát và vận hành, từ Bộ phận an ninh thông tin, để giảm tải công việc kỹ thuật cho Bộ phận chuyên môn quản lý Cổng thông tin điện tử và Dịch vụ công trực tuyến, đồng thời góp phần thúc đẩy sử dụng dịch vụ công trực tuyến và khai thác thông tin của doanh nghiệp, tổ chức, người dân, các đơn vị hải quan, tạo thuận lợi thương mại, nâng cao chất lượng phục vụ với tiêu chí lấy người dùng làm trung tâm, nâng cao hiệu quả cải cách thủ tục hành chính và sự hài lòng của doanh nghiệp, người dân, góp phần đảm bảo nguồn thu ngân sách.

Hệ thống cung cấp dịch vụ công trực tuyến, Hệ thống cổng thông tin điện tử tập trung, Hệ thống Cổng thông tin Thương mại Việt Nam có một số thiết bị được đặt tại Trung tâm dữ liệu của nhà cung cấp dịch vụ (nhà mạng). Để tránh không chồng chéo trong xử lý công việc, nhân sự của dịch vụ hỗ trợ kỹ thuật cần lưu ý tuân thủ:

- Đối với các thiết bị đặt tại nhà mạng, một số công việc thuộc nghĩa vụ/trách nhiệm của nhà mạng như hỗ trợ kỹ thuật, kiểm tra vận hành, kiểm tra xử lý một số nội dung về an ninh an toàn hệ thống được nhà mạng thực hiện tại Trung tâm dữ liệu của nhà mạng theo chỉ định/yêu cầu/phối hợp từ Bộ phận chuyên môn quản lý Cổng thông tin điện tử và Dịch vụ công trực tuyến và có tính chất thực hiện tại hệ thống tiền tuyến (hệ thống lớp ngoài cùng tại nhà mạng, dễ bị tổn thương do thường xuyên hứng chịu các đợt dò quét điểm yếu, tấn công).

- Nhân sự của dịch vụ hỗ trợ kỹ thuật thực hiện các công việc như hỗ trợ kỹ thuật, hỗ trợ vận hành, kiểm tra xử lý một số nội dung về an ninh an toàn hệ thống tại Ban CNTT & Thống kê hải quan, có tính chất thực hiện tại hệ thống hậu tuyến (vừa chỉ huy, vừa xử lý, vừa phối hợp với nhà mạng) để đảm bảo các hệ thống được vận hành an toàn ổn định từ điểm đầu đến điểm cuối (thông suốt ổn định từ tiền tuyến đến hậu tuyến).

- Đối với các công việc thuộc nghĩa vụ/trách nhiệm của nhà mạng thực hiện tại hệ thống tiền tuyến, nhân sự của dịch vụ hỗ trợ kỹ thuật sẽ không thực hiện lại (không bị lặp lại) nhưng sẽ phải thực hiện kiểm tra kết quả thực hiện của nhà mạng theo chỉ định của Bộ phận chuyên môn quản lý Cổng thông tin điện tử và Dịch vụ công trực tuyến, để đảm bảo chất lượng công việc kỹ thuật và giảm tải cho nhân

sự của Bộ phận chuyên môn quản lý Cổng thông tin điện tử và Dịch vụ công trực tuyến.

3.4. Các yêu cầu về an toàn bảo mật thông tin, dữ liệu

3.4.1 Tuân thủ các quy định

Trong quá trình thực hiện dịch vụ, Nhà cung cấp dịch vụ và các nhân sự phải tuân thủ quy định của pháp luật về an toàn thông tin mạng: Luật An ninh mạng số 24/2018/QH14, Luật an toàn thông tin mạng số 86/2015/QH13, các quyết định về phê duyệt cấp độ an toàn thông tin gồm:

- Quyết định số 3078/QĐ-TCHQ ngày 12/11/2020 của Tổng cục Hải quan về việc phê duyệt cấp độ an toàn thông tin đối với Hệ thống cung cấp dịch vụ công trực tuyến;

- Quyết định số 67/QĐ-CNTT ngày 10/8/2023 của Cục CNTT & Thống kê hải quan về việc phê duyệt cấp độ an toàn thông tin đối với Hệ thống Cổng thông tin Thương mại Việt Nam;

- Quyết định số 2687/QĐ-TCHQ ngày 19/11/2024 của Tổng cục Hải quan về việc phê duyệt cấp độ an toàn thông tin đối với Cổng TTĐT tập trung.

3.4.2 Bảo mật các thông tin

Các nhân sự của Nhà cung cấp dịch vụ khi thực hiện các công việc không được cung cấp, tiết lộ các thông tin kỹ thuật cho bất kỳ tổ chức, cá nhân khác, gồm:

- Các thông tin về thiết kế, bố trí hệ thống: mạng, máy chủ, địa chỉ IP;
- Các thông tin về cấu hình hệ thống, cấu hình ứng dụng;
- Các thông tin về tên cơ sở dữ liệu, tên trường dữ liệu, kiểu dữ liệu;
- Các thông tin về các lớp mạng, ứng dụng và kỹ thuật bảo vệ các lớp mạng, ứng dụng. Các kỹ thuật truy cập giữa các lớp mạng;
- Các thông tin về username, password của các nhóm user, user trên hệ thống;
- Các thông tin kỹ thuật của webservice, api, endpoint, url, authentication của các ứng dụng không public đối với người sử dụng;
- Các dữ liệu về nhật ký, log của hệ thống. Các dữ liệu không công khai.

3.5. Yêu cầu khác

3.5.1. Nhà cung cấp dịch vụ phải có năng lực, kinh nghiệm về kỹ thuật công nghệ, thực hiện các yêu cầu của Chủ đầu tư trong việc hoàn thành các chỉ đạo của Chính phủ trong việc kết nối, tích hợp, cung cấp dịch vụ công trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công quốc gia

Nhà thầu phải có đủ năng lực, kinh nghiệm, phù hợp về kỹ thuật công nghệ của các hệ thống để thực hiện các yêu cầu của Chủ đầu tư trong việc thực hiện

chỉnh sửa, điều chỉnh các chức năng cho phù hợp với nhu cầu thực tế, đáp ứng được các chỉ đạo, các yêu cầu của Chính phủ trong việc kết nối, tích hợp, cung cấp dịch vụ công trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công quốc gia.

Việc chỉnh sửa, điều chỉnh các chức năng không bao gồm việc mở rộng hoặc thay đổi thiết kế kỹ thuật các hệ thống mà Ban Công nghệ thông tin và Thống kê hải quan đang vận hành. Cục Hải quan giữ bản quyền đối với tất cả các hệ thống và sở hữu tất cả các thông tin phát sinh trong quá trình thực hiện dịch vụ.

3.5.2. Nhà thầu phải có thuyết minh, đề xuất cụ thể quy trình với các yêu cầu sau:

- Đối với luồng khai -> nộp -> tiếp nhận -> phân công -> xử lý -> đề xuất -> phê duyệt -> trả kết quả hồ sơ dịch vụ công trực tuyến, Nhà thầu phải có tài liệu thuyết minh từ thực tế đối với: giao diện thiết kế lưu đồ (BPM TNTX0504 hoặc NDTT0908); triển khai (IDE with ADF hỗ trợ Tiếng Việt); giám sát, tìm kiếm xem chi tiết (bao gồm: GeneralInfo; AdditionalInfo; Customer; Submitter; Attachments; OptionalAttachments; InternalAttachments) input, output services của luồng trong tiến trình xử lý của một mã hồ sơ trong hệ thống.

- Phải có thuyết minh đối với: quy trình vận hành hệ thống từ thực tế bằng giao diện CLI; phải có đề xuất cụ thể trong quản lý vận hành, đoán lỗi với các sự kiện của trực tích hợp trên thực tế bằng giao diện GUI hoặc CLI như: tắc nghẽn luồng xử lý; lỗi kết nối đến CSDL; lỗi xảy ra khi triển khai quy trình có chứa đoạn mã Java không hợp lệ; dịch vụ bên ngoài phản hồi chậm.

- Phải có các đề xuất cụ thể về quy trình tái dựng lại toàn bộ hệ thống trong trường hợp sự cố bằng giao diện GUI hoặc CLI: SOA Middleware; BPM Middleware; Dịch vụ công trực tuyến (bao gồm: IDE with ADF hỗ trợ Tiếng Việt; Deployment; Back-end; CPNETZone Message Exchange).

- Phải có đề xuất cụ thể: giải pháp khả thi cho phép di trú tiến trình xử lý từ luồng đang hoạt động (running) sang một phiên bản quy trình mới không làm thay đổi dữ liệu hồ sơ, không sử dụng giải pháp mất phí của bên thứ ba.

3.5.3. Công cụ hỗ trợ quản lý công việc

- Nhà cung cấp dịch vụ phải có hệ thống để quản lý công việc hỗ trợ kỹ thuật và phải xây dựng quy trình thực hiện các công việc hỗ trợ kỹ thuật.

- Nhà cung cấp dịch vụ có thể được tham gia sử dụng "Hệ thống quản lý và điều hành công tác hỗ trợ (Helpdesk)" bao gồm Tổng đài IPCC và hệ thống phần mềm quản lý của Chủ đầu tư. Nhà cung cấp dịch vụ có trách nhiệm tiến hành khảo sát, tìm hiểu chi tiết hệ thống và tự chủ động chuẩn bị các phương tiện, công cụ làm việc cho phù hợp như: máy tính để bàn hoặc máy tính xách tay, điện thoại IP Phone, tai nghe, điện thoại smart phone, Switch Access và các thiết bị mạng khác... Chủ đầu tư hỗ trợ cung cấp tài liệu kỹ thuật và tài liệu hướng dẫn sử dụng "Hệ thống quản lý và điều hành công tác hỗ trợ (Helpdesk)" cho Nhà cung cấp

dịch vụ để nghiên cứu.

3.5.4. Nhà cung cấp có trách nhiệm

Khảo sát địa điểm làm việc để có phương án bố trí vị trí làm việc và bố trí các thiết bị mạng, đường dây mạng (nếu cần) phù hợp, bảo đảm theo tiêu chuẩn kỹ thuật, an ninh an toàn của Ban CNTT & Thống kê Hải quan.

3.5.5. Địa điểm làm việc

Tại Ban Công nghệ thông tin và Thống kê hải quan.

3.5.6. Thời gian làm việc

Theo giờ làm việc 08 tiếng/01 ngày của Ban Công nghệ thông tin và Thống kê hải quan. Trong các ngày nghỉ, ngày lễ, Tết, và thời gian ngoài giờ hành chính, nhà cung cấp dịch vụ phải bố trí cán bộ trực kỹ thuật (trực tại chỗ hoặc từ xa tùy theo tình hình thực tế với sự đồng ý của Chủ đầu tư) để tiếp nhận và xử lý các tình huống cần thiết, phục vụ doanh nghiệp, tổ chức, cá nhân, các đơn vị hải quan và các cơ quan liên quan.

3.6. Bảng phân bổ công việc

Căn cứ các yêu cầu về nhân sự, yêu cầu công việc, các nội dung công việc được phân bổ theo Bảng phân bổ công việc dưới đây:

Bảng phân bổ công việc

STT	NỘI DUNG CÔNG VIỆC	SỐ LƯỢNG NHÂN SỰ	THỜI GIAN LÀM VIỆC	SỐ NGÀY CÔNG 01 THÁNG
I	Nhân sự thực hiện hỗ trợ kỹ thuật hệ thống thông tin trong việc tiếp nhận, xử lý vướng mắc kỹ thuật và trả lời cho các đối tượng khai thác sử dụng			
1	- Tiếp nhận và xử lý các cuộc gọi, email, tin nhắn từ các đối tượng sử dụng ở mức đơn giản (ví dụ như hỗ trợ các vướng mắc liên quan đến hướng dẫn thao tác sử dụng chức năng trên hệ thống). - Phân tích, đánh giá các yêu cầu hỗ trợ, thực hiện xử lý, phản hồi cho các đối tượng có yêu cầu hỗ trợ.	1	08x5	22
2	- Tiếp nhận và xử lý các vướng mắc ở mức phức tạp (đòi hỏi xử lý sâu hơn về kỹ thuật trên hệ thống như kiểm tra chi tiết trạng thái hồ sơ, kiểm tra thiết kế hệ thống hoặc giải đáp các thắc mắc liên quan đến quy trình nghiệp vụ hoặc cần phải tham vấn ý kiến các đơn vị nghiệp vụ, các cơ quan liên quan, các bộ, ngành). - Phân tích, đánh giá, kiểm tra, thực hiện xử lý, phản hồi cho các đối tượng có yêu cầu hỗ trợ.	1	08x5	22
II	Nhân sự thực hiện hỗ trợ kỹ thuật hệ thống thông tin, có trình độ kỹ thuật chuyên sâu, nhiều kinh nghiệm thực tiễn trong xử lý kỹ thuật hệ thống thông tin, quản lý vận hành, quản trị, bảo trì, đảm bảo an ninh mạng, an toàn thông tin; chẩn đoán, phát hiện, tiếp nhận, xử lý các cảnh báo, sự cố của các hệ thống; nâng cấp, vá lỗi, khắc phục các vấn đề kỹ thuật để đảm bảo cho hệ thống vận hành ổn định, an toàn			
1	- Tiếp nhận, xử lý, trả lời các yêu cầu hỗ trợ kỹ thuật chuyên sâu. - Phân tích, đánh giá, kiểm tra, thực hiện xử lý, phản hồi cho các đối tượng có yêu cầu hỗ trợ.	1	08x5	22
2	Quản lý vận hành, quản trị, bảo trì; đảm bảo an ninh mạng, an toàn thông tin; chẩn đoán, phát hiện, tiếp nhận, xử lý các cảnh báo, sự cố của các hệ thống; nâng cấp, vá lỗi, khắc phục các vấn đề kỹ thuật.	2	08x5	22
III	Quản trị việc thực hiện các dịch vụ	1	08x5	22
	Tổng số lượng nhân sự	6		

Ghi chú:

- Do tính chất quan trọng và cấp thiết của các vị trí công việc, để đảm bảo luôn có đủ nhân lực làm việc: đối với mỗi vị trí mô tả tại mục I, II, III tại Bảng phân bổ công việc nêu trên, Nhà cung cấp dịch vụ phải cam kết có nhân sự để dự phòng trong trường hợp nhân sự đang làm việc có lý do bất khả kháng tạm nghỉ/ngỉ việc, đáp ứng lớn hơn hoặc bằng mức tối thiểu.

- Nhân sự của nhà cung cấp dịch vụ làm việc trong giờ hành chính theo giờ làm việc của Ban Công nghệ thông tin và Thống kê hải quan và địa điểm làm việc tại Ban Công nghệ thông tin và Thống kê hải quan.

- Đối với các ngày nghỉ, lễ, Tết và thời gian ngoài giờ hành chính, tùy tình hình thực tế, nhà cung cấp dịch vụ phải bố trí nhân sự trực kỹ thuật trực tiếp hoặc trực kỹ thuật từ xa để tiếp nhận và xử lý các tình huống cần thiết, phục vụ doanh nghiệp, tổ chức, cá nhân, các đơn vị hải quan và các cơ quan liên quan.

3.7. Thời gian thuê dịch vụ

24 tháng liên tục kể từ ngày hợp đồng có hiệu lực.

3.8. Địa điểm cung cấp dịch vụ

Ban Công nghệ thông tin và Thống kê hải quan, Cục Hải quan. Số 9, đường Dương Đình Nghệ, Phường Yên Hoà, TP. Hà Nội.

3.9. Kế hoạch công tác

Nhà thầu đề xuất kế hoạch công tác để thực hiện cung cấp dịch vụ.

4. Giải pháp và phương pháp luận:

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.*

5. Quy định về kiểm tra, nghiệm thu sản phẩm**5.1 Sau mỗi ngày thực hiện dịch vụ**

- Nhật ký công việc hỗ trợ kỹ thuật của từng nhân sự;
- Tổng hợp kết quả thực hiện dịch vụ hàng ngày, lập báo cáo gửi Bộ phận chuyên môn quản lý Công nghệ thông tin điện tử và Dịch vụ công trực tuyến, nêu các kiến nghị, đề xuất (nếu có) để theo dõi, báo cáo Chủ đầu tư (nếu có yêu cầu).

5.2 Sau mỗi tháng thực hiện dịch vụ

Tổng hợp kết quả thực hiện dịch vụ từng tháng, báo cáo cho Bộ phận chuyên môn quản lý Công nghệ thông tin điện tử và Dịch vụ công trực tuyến, kèm theo đề xuất

(nếu có) để báo cáo Chủ đầu tư (nếu có yêu cầu), phục vụ nghiệm thu và thanh toán dịch vụ 06 tháng/01 lần.

5.3. Sau mỗi 06 tháng thực hiện dịch vụ

- Báo cáo của nhà thầu đánh giá quá trình thực hiện hỗ trợ người sử dụng, hỗ trợ giám sát, vận hành hệ thống;

- Biên bản nghiệm thu khối lượng công việc dịch vụ hỗ trợ người sử dụng, hỗ trợ giám sát, vận hành hệ thống thực tế hoàn thành có xác nhận của đại diện có thẩm quyền của nhà thầu và chủ đầu tư.

5.4 Nghiệm thu tổng thể và thanh lý hợp đồng sau 24 tháng:

- Nghiệm thu tổng thể: sau khi nhà thầu hoàn thành việc thực hiện dịch vụ, đại diện của chủ đầu tư và của nhà thầu sẽ tiến hành nghiệm thu tổng thể hợp đồng dựa trên các Báo cáo và các Biên bản nghiệm thu khối lượng công việc dịch vụ hỗ trợ người sử dụng, hỗ trợ giám sát, vận hành hệ thống thực tế hoàn thành các đợt và các tài liệu khác theo quy định của hợp đồng.

- Thanh lý hợp đồng: Chủ đầu tư và nhà thầu sẽ tiến hành thanh lý hợp đồng sau khi nhà thầu đã thực hiện đầy đủ nghĩa vụ theo Hợp đồng và hai bên đã ký Biên bản nghiệm thu tổng thể hợp đồng.