

Phần 2. YÊU CẦU VỀ KỸ THUẬT

Chương V. YÊU CẦU VỀ KỸ THUẬT

1. Giới thiệu chung về dự án/dự toán mua sắm, gói thầu:

1.1. Giới thiệu về dự toán mua sắm

- **Tên dự toán mua sắm:** Thuê Hệ thống trực tuyến điều tra xã hội học phục vụ xác định chỉ số cải cách hành chính các cấp

- **Quyết định phân bổ kinh phí:**

+ Căn cứ Quyết định số 4341/QĐ-SNV ngày 14/11/2025 của Sở Nội vụ thành phố Hà Nội về việc phê duyệt dự toán các gói thầu: Tư vấn lập E-HSMT, đánh giá E-HSDT; Tư vấn thẩm định E-HSMT, kết quả lựa chọn nhà thầu; Thuê Hệ thống trực tuyến điều tra xã hội học phục vụ xác định chỉ số cải cách hành chính các cấp.

- **Quyết định phê duyệt Kế hoạch lựa chọn nhà thầu:** Quyết định số 4367/QĐ-SNV ngày 17/11/2025 của Sở Nội vụ thành phố Hà Nội về việc phê duyệt kế hoạch lựa chọn nhà thầu nhiệm vụ “Thuê Hệ thống trực tuyến điều tra xã hội học phục vụ xác định chỉ số cải cách hành chính các cấp”

1.2. Giới thiệu về gói thầu

- **Chủ đầu tư:** Sở Nội vụ thành phố Hà Nội

- **Tên gói thầu:** Thuê Hệ thống trực tuyến điều tra xã hội học phục vụ xác định chỉ số cải cách hành chính các cấp.

- **Hình thức lựa chọn nhà thầu:** Đấu thầu rộng rãi trong nước, qua mạng.

- **Phương thức lựa chọn nhà thầu:** Một giai đoạn, một túi hồ sơ.

- **Nguồn vốn:** Ngân sách Thành phố (2025 -2026)

- **Thời gian thực hiện hợp đồng:** 12 tháng

- **Loại hợp đồng:** Đơn giá cố định

- **Nội dung công việc gói thầu:**

+ Cung cấp và vận hành Hệ thống trực tuyến điều tra xã hội học phục vụ xác định chỉ số cải cách hành chính các cấp

2. Mục tiêu công việc:

- Vận hành một hệ thống điều tra xã hội học trực tuyến thống nhất, hỗ trợ thu thập, tổng hợp và xử lý dữ liệu phục vụ xác định Chỉ số cải cách hành chính theo hướng dẫn của Trung ương và của Thành phố.

- Chuẩn hóa quy trình điều tra xã hội học, bảo đảm tuân thủ quy định, nâng cao tính khách quan, khoa học; giảm thiểu sai lệch trong thu thập thông tin; bảo đảm dữ liệu được thu thập đầy đủ, chính xác và kịp thời.

- Tăng hiệu quả và giảm chi phí trong triển khai điều tra, thay thế phương thức thủ công bằng nền tảng trực tuyến, giúp các cơ quan, đơn vị chủ động triển khai khảo sát, giám sát tiến độ và kiểm soát chất lượng dữ liệu.

3. Yêu cầu kỹ thuật của gói thầu:

3.1. Chi tiết yêu cầu tính năng phần mềm

| TT | Danh mục dịch vụ | Đơn vị tính | Số lượng | Ghi chú |
|------------|---|-------------|----------|---------|
| | THUÊ HỆ THỐNG ĐIỀU TRA XÃ HỘI HỌC PHỤC VỤ XÁC ĐỊNH CHỈ SỐ CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH CÁC CẤP (GỒM CHI PHÍ THUÊ DỊCH VỤ PHẦN MỀM, QUẢN TRỊ VẬN HÀNH, BẢO TRÌ, ĐÀO TẠO TẬP HUẤN) (12 THÁNG) | Gói | 1 | |
| I | Module Quản trị hệ thống | | | |
| 1 | Quản lý nhóm người dùng | | | |
| - | Xem danh sách nhóm người dùng | | | |
| - | Thêm mới nhóm người dùng | | | |
| - | Cập nhật nhóm người dùng | | | |
| - | Xóa nhóm người dùng | | | |
| 2 | Quản lý người dùng | | | |
| - | Xem danh sách người dùng | | | |
| - | Xem thông tin người dùng | | | |
| - | Thêm mới người dùng | | | |
| - | Cập nhật thông tin người dùng | | | |
| - | Xóa người dùng | | | |
| 3 | Tra cứu người dùng | | | |
| - | Xem danh sách tra cứu người dùng | | | |
| - | Tìm kiếm người dùng theo quyền | | | |
| - | Tìm kiếm người dùng theo từ khóa | | | |
| 4 | Tích hợp | | | |
| - | Tích hợp hệ thống SSO | | | |
| III | Quản lý đợt điều tra xã hội học xác định chỉ số CCHC | | | |
| 5 | Quản lý câu hỏi điều tra xã hội học xác định chỉ số CCHC | | | |
| - | Xem danh sách câu hỏi/câu trả lời điều tra xã hội học | | | |
| - | Tra cứu câu hỏi điều tra xã hội học theo loại câu hỏi, theo tên tiêu đề | | | |
| - | Cập nhật câu hỏi/câu trả lời | | | |
| 6 | Quản lý phiếu điều tra xã hội học xác định chỉ số CCHC | | | |

| TT | Danh mục dịch vụ | Đơn vị tính | Số lượng | Ghi chú |
|-----------|--|--------------------|-----------------|----------------|
| - | Xem danh sách bộ câu hỏi điều tra xã hội học | | | |
| - | Khởi tạo bộ câu hỏi điều tra xã hội học | | | |
| - | Cập nhật bộ câu hỏi điều tra xã hội học | | | |
| - | Xóa bộ câu hỏi điều tra xã hội học | | | |
| - | Xem trước nội dung bộ câu hỏi điều tra xã hội học | | | |
| - | Quy định trạng thái hoạt động bộ câu hỏi điều tra xã hội học | | | |
| - | Sao chép bộ câu hỏi điều tra xã hội học để tạo thành bộ mới | | | |
| - | Xuất excel dữ liệu bộ câu hỏi điều tra xã hội học | | | |
| - | Khởi tạo bộ câu hỏi điều tra xã hội học bằng import excel | | | |
| - | Cấu hình tiêu đề câu hỏi điều tra xã hội học cho bộ câu hỏi điều tra xã hội học | | | |
| - | Cấu hình nội dung tiêu đề câu hỏi điều tra xã hội học cho bộ câu hỏi điều tra xã hội học | | | |
| - | Cấu hình nội dung câu trả lời cho bộ câu hỏi điều tra xã hội học | | | |
| - | Lựa chọn kiểu hiển thị dạng list hoặc dạng bảng cho câu trả lời | | | |
| - | Lựa chọn bắt buộc nhập cho câu trả lời | | | |
| - | Lựa chọn cho phép trả lời nhiều đáp án cho câu hỏi | | | |
| - | Thay đổi sắp xếp thứ tự câu hỏi/câu trả lời | | | |
| IV | Quản lý điều tra xã hội học xác định chỉ số CCHC qua hình thức gửi email | | | |
| 7 | Quản lý email điều tra xã hội học xác định chỉ số CCHC | | | |
| - | Xem danh sách tất cả email | | | |
| - | Cập nhật email | | | |
| - | Xuất excel danh sách email | | | |
| - | Thống kê tổng số email theo điều kiện lọc | | | |
| - | Tìm kiếm email theo năm điều tra xã hội học, đơn vị trực thuộc, nhóm chức vụ, tên cơ quan | | | |
| 8 | Gửi email điều tra xã hội học xác định chỉ số CCHC | | | |
| - | Tìm kiếm email nhập phiếu theo năm điều tra xã hội học, cấp đơn vị, nhóm chức vụ, phiếu đánh giá | | | |

| TT | Danh mục dịch vụ | Đơn vị tính | Số lượng | Ghi chú |
|-----------|--|-------------|----------|---------|
| - | Xem danh sách email hợp lệ | | | |
| - | Xem danh sách phiếu đã tạo chờ gửi email | | | |
| 9 | Gửi lại email điều tra xã hội học xác định chỉ số CCHC | | | |
| - | Tìm kiếm email gửi lại theo năm điều tra xã hội học, đơn vị điều tra xã hội học, trạng thái, email đăng ký | | | |
| - | Gửi lại email điều tra xã hội học | | | |
| - | Xem danh sách email gửi lại | | | |
| 10 | Duyệt danh sách đối tượng nhận mail điều tra xã hội học xác định chỉ số CCHC | | | |
| - | Xem danh sách đối tượng | | | |
| - | Tìm kiếm đối tượng duyệt theo năm điều tra xã hội học, cấp đơn vị | | | |
| - | Xem chi tiết tổng số email của đơn vị | | | |
| - | Xem chi tiết số email chưa gửi của đơn vị | | | |
| - | Xem chi tiết số email đã gửi | | | |
| - | Cho phép xác nhận hoàn thành danh sách | | | |
| 11 | Quản lý tiến độ điều tra xã hội học xác định chỉ số CCHC qua email cho đơn vị | | | |
| - | Xem danh sách tiến độ nhập phiếu bằng gửi email | | | |
| - | Xem tiến độ nhập phiếu bằng gửi email theo năm | | | |
| - | Xem tiến độ nhập phiếu bằng gửi email theo cấp đơn vị | | | |
| - | Cho phép đồng bộ trạng thái gửi email | | | |
| - | Cho phép xuất excel danh sách tiến độ nhập phiếu bằng email | | | |
| - | Cho phép xem chi tiết tiến độ điều tra xã hội học số phiếu nhập bằng gửi email | | | |
| 12 | Quản lý tiến độ điều tra xã hội học xác định chỉ số CCHC qua email của đơn vị | | | |
| - | Xem danh sách chi tiết tiến độ điều tra xã hội học theo năm | | | |
| - | Xem danh sách chi tiết tiến độ điều tra xã hội học theo cấp đơn vị | | | |
| - | Cho phép xem chi tiết tiến độ điều tra xã hội học đã gửi | | | |
| - | Cho phép xem chi tiết tiến độ điều tra xã hội học đã trả lời | | | |

| TT | Danh mục dịch vụ | Đơn vị tính | Số lượng | Ghi chú |
|-----------|--|-------------|----------|---------|
| - | Cho phép xem chi tiết tiến độ điều tra xã hội học chưa trả lời | | | |
| - | Cho phép xuất excel danh sách tiến độ điều tra xã hội học bằng email | | | |
| 13 | Quản lý danh sách phiếu điều tra xã hội học xác định chỉ số CCHC qua email đã nhập kết quả | | | |
| - | Xem danh sách phiếu đã nhập | | | |
| - | Lọc danh sách phiếu đã nhập theo năm đánh giá, đơn vị điều tra xã hội học | | | |
| - | Xem chi tiết nội dung phiếu đã nhập | | | |
| 14 | Quản lý danh sách phiếu điều tra xã hội học xác định chỉ số CCHC qua email đã gửi | | | |
| - | Xem danh sách phiếu đã gửi | | | |
| - | Lọc danh sách phiếu đã gửi theo năm đánh giá, chức vụ, trạng thái nhận, đơn vị điều tra xã hội học | | | |
| - | Xem chi tiết nội dung các phiếu đã gửi thành công | | | |
| 15 | Quản lý danh sách trả lời hộ phiếu điều tra xã hội học xác định chỉ số CCHC | | | |
| - | Xem danh sách trả lời hộ | | | |
| - | Tìm kiếm danh sách trả lời hộ theo đợt điều tra xã hội học, đơn vị, từ khóa bất kỳ | | | |
| - | Xuất file word dữ liệu danh sách trả lời hộ | | | |
| 16 | Quản lý nhóm chức danh nhận email | | | |
| - | Xem danh sách quản lý nhóm chức danh | | | |
| - | Xem chi tiết tên nhóm chức danh | | | |
| - | Cập nhật nhóm chức danh | | | |
| - | Xóa nhóm chức danh | | | |
| - | Thêm mới nhóm chức danh | | | |
| 17 | Quản lý ảnh xạ đơn vị chủ quản | | | |
| - | Xem danh sách ảnh xạ đơn vị chủ quản | | | |
| - | Xem chi tiết cơ quan đơn vị | | | |
| - | Cập nhật chi tiết đơn vị | | | |
| - | Xóa đơn vị | | | |
| - | Thêm mới đơn vị | | | |
| - | Lọc danh sách Xem theo chức vụ, chức danh, năm đánh giá | | | |

| TT | Danh mục dịch vụ | Đơn vị tính | Số lượng | Ghi chú |
|------------|---|-------------|----------|---------|
| - | Thêm mới ánh xạ đơn vị-chức vụ, chức danh | | | |
| 18 | Cấu hình mẫu phiếu nhóm chức danh | | | |
| - | Xem danh sách mẫu phiếu nhóm chức danh | | | |
| - | Lọc danh sách mẫu phiếu nhóm chức danh theo năm, theo từ khóa | | | |
| - | Cấu hình mẫu phiếu cho nhóm chức danh | | | |
| - | Cập nhật cấu hình mẫu phiếu cho nhóm chức danh | | | |
| - | Xóa cấu hình mẫu phiếu cho nhóm chức danh | | | |
| V | Quản lý điều tra xã hội học xác định chỉ số CCHC qua hình thức gửi zalo | | | |
| 19 | Quét mã Qr truy cập phiếu điều tra xã hội học xác định chỉ số CCHC | | | |
| 20 | Trả lời phiếu điều tra xã hội học xác định chỉ số CCHC qua zalo | | | |
| VII | Quản lý tiến độ trả lời phiếu điều tra xã hội học xác định chỉ số CCHC | | | |
| 21 | Quản lý số phiếu điều tra xã hội học xác định chỉ số CCHC nhập theo đơn vị | | | |
| - | Xem danh sách tổng hợp số phiếu nhập theo đơn vị | | | |
| - | Xuất excel danh sách tổng hợp số phiếu nhập theo đơn vị | | | |
| 22 | Tra cứu tiến độ nhập phiếu điều tra xã hội học xác định chỉ số CCHC | | | |
| - | Tra cứu tiến độ nhập phiếu theo người thực hiện | | | |
| - | Tra cứu tiến độ nhập phiếu theo khoảng thời gian | | | |
| - | Tra cứu tiến độ nhập phiếu theo đơn vị | | | |
| - | Tra cứu tiến độ nhập phiếu theo lĩnh vực | | | |
| 23 | Tổng hợp kết quả điều tra xã hội học xác định chỉ số CCHC | | | |
| - | Xem tổng hợp kết quả điều tra xã hội học của toàn bộ đơn vị | | | |
| - | Xem tổng hợp kết quả điều tra xã hội học của từng đơn vị | | | |
| - | Xem chi tiết nội dung phiếu kết quả điều tra xã hội học của đơn vị | | | |
| - | Cập nhật nội dung phiếu kết quả điều tra xã hội học của đơn vị | | | |
| - | Xóa phiếu điều tra xã hội học của đơn vị | | | |

| TT | Danh mục dịch vụ | Đơn vị tính | Số lượng | Ghi chú |
|-------------|--|-------------|----------|---------|
| - | Lọc danh sách phiếu điều tra xã hội học của đơn vị theo người thực hiện | | | |
| VIII | Báo cáo, thống kê số liệu điều tra xã hội học xác định chỉ số CCHC | | | |
| 24 | Báo cáo tổng hợp điều tra xã hội học xác định chỉ số CCHC | | | |
| 25 | Xem báo cáo tổng hợp điều tra xã hội học xác định chỉ số CCHC theo năm đánh giá | | | |
| - | Xem báo cáo tổng hợp điều tra xã hội học xác định chỉ số CCHC theo cấp đơn vị | | | |
| - | Xem báo cáo tổng hợp điều tra xã hội học xác định chỉ số CCHC theo đơn vị | | | |
| - | Xem báo cáo tổng hợp điều tra xã hội học xác định chỉ số CCHC theo đơn vị/lĩnh vực điều tra xã hội học | | | |
| - | Xem báo cáo tổng hợp điều tra xã hội học xác định chỉ số CCHC dưới dạng bảng | | | |
| - | Xem báo cáo tổng hợp điều tra xã hội học xác định chỉ số CCHC dưới dạng biểu đồ | | | |
| - | Cho phép in báo cáo tổng hợp điều tra xã hội học xác định chỉ số CCHC | | | |
| - | Cho phép xuất file excel báo cáo tổng hợp điều tra xã hội học xác định chỉ số CCHC | | | |
| - | Cho phép xem trước báo cáo tổng hợp điều tra xã hội học xác định chỉ số CCHC | | | |
| 26 | Biểu đồ tổng hợp điều tra xã hội học xác định chỉ số CCHC | | | |
| - | Xem biểu đồ tổng hợp điều tra xã hội học xác định chỉ số CCHC theo năm đánh giá | | | |
| - | Xem biểu đồ tổng hợp điều tra xã hội học xác định chỉ số CCHC theo cấp đơn vị | | | |
| - | Xem biểu đồ tổng hợp điều tra xã hội học xác định chỉ số CCHC theo đơn vị | | | |
| - | Xem biểu đồ tổng hợp điều tra xã hội học xác định chỉ số CCHC theo đơn vị/lĩnh vực điều tra xã hội học | | | |
| 27 | Báo cáo người trả lời điều tra xã hội học xác định chỉ số CCHC | | | |
| - | Xem báo cáo người trả lời điều tra xã hội học xác định chỉ số CCHC theo năm đánh giá | | | |
| - | Xem báo cáo người trả lời điều tra xã hội học xác định chỉ số CCHC theo cấp đơn vị | | | |

| TT | Danh mục dịch vụ | Đơn vị tính | Số lượng | Ghi chú |
|-----------|---|-------------|----------|---------|
| - | Xem báo cáo người trả lời điều tra xã hội học xác định chỉ số CCHC theo đơn vị | | | |
| - | Xem báo cáo người trả lời điều tra xã hội học xác định chỉ số CCHC theo đơn vị/lĩnh vực điều tra xã hội học | | | |
| - | Xem báo cáo người trả lời điều tra xã hội học xác định chỉ số CCHC dưới dạng bảng | | | |
| - | Xem báo cáo người trả lời điều tra xã hội học xác định chỉ số CCHC dưới dạng biểu đồ | | | |
| - | Cho phép in người trả lời điều tra xã hội học xác định chỉ số CCHC | | | |
| 28 | Báo cáo chi tiết chỉ số hài lòng điều tra xã hội học xác định chỉ số CCHC | | | |
| - | Xem báo cáo chi tiết điều tra xã hội học xác định chỉ số CCHC theo năm đánh giá | | | |
| - | Xem báo cáo chi tiết điều tra xã hội học xác định chỉ số CCHC theo cấp đơn vị | | | |
| - | Xem báo cáo chi tiết điều tra xã hội học xác định chỉ số CCHC theo đơn vị | | | |
| - | Xem báo cáo chi tiết điều tra xã hội học xác định chỉ số CCHC theo đơn vị/lĩnh vực điều tra xã hội học | | | |
| - | Xem báo cáo chi tiết điều tra xã hội học xác định chỉ số CCHC dưới dạng bảng | | | |
| - | Xem báo cáo chi tiết điều tra xã hội học xác định chỉ số CCHC dưới dạng biểu đồ | | | |
| - | Cho phép in báo cáo chi tiết điều tra xã hội học xác định chỉ số CCHC | | | |
| - | Cho phép xuất file excel báo cáo chi tiết điều tra xã hội học xác định chỉ số CCHC | | | |
| - | Cho phép xem trước báo cáo chi tiết điều tra xã hội học xác định chỉ số CCHC | | | |

3.2. Nội dung công việc:

- Cung cấp và vận hành Hệ thống trực tuyến điều tra xã hội học phục vụ xác định chỉ số cải cách hành chính các cấp.
- Triển khai cài đặt hệ thống phần mềm lên hạ tầng được cung cấp.
- Đảm bảo khả năng kết nối liên thông giữa các ứng dụng tập trung của Thành phố theo yêu cầu của chủ đầu tư.
- Hướng dẫn, hỗ trợ sử dụng, khắc phục lỗi kỹ thuật trong suốt quá trình cung cấp dịch vụ.

3.3. Một số yêu cầu của hệ thống:

3.3.1. Các yêu cầu dịch vụ

Các yêu cầu về chất lượng dịch vụ công nghệ thông tin đối với các dịch vụ cần thuê như sau:

- Khả năng phục hồi sau sự cố: Trường hợp việc cung cấp dịch vụ gặp sự cố trong quá trình sử dụng, nhà cung cấp dịch vụ phải bảo đảm khả năng tự phục hồi dịch vụ hoặc có thể phục hồi khi có sự can thiệp của quản trị hệ thống. Dịch vụ phải được cung cấp theo các phương thức khoa học, sẵn sàng các phương án, biện pháp bảo đảm dịch vụ được phục hồi nhanh chóng nếu xảy ra sự cố.
- Khả năng phân tích sự cố: Trường hợp dịch vụ gặp sự cố trong quá trình sử dụng, nhà cung cấp dịch vụ phải đưa ra các thông báo nguyên nhân, xác định thành phần (module) gây ra sự cố. Giúp cho người quản trị/người sử dụng có thể hiểu, phân tích, phối hợp giải quyết sự cố.
- Khả năng thay thế linh hoạt: Khi có sự cố xảy ra, các thành phần đảm bảo hoạt động của dịch vụ phải có khả năng thay thế mà không làm ảnh hưởng đến hoạt động và chất lượng cung cấp dịch vụ. Hệ thống phải có khả năng nâng cấp phiên bản hiện tại lên phiên bản mới nhất hoạt thay thế bằng phiên bản khác mà không làm ảnh hưởng đến dữ liệu, chất lượng dịch vụ cung cấp.
- Khả năng dự báo sự cố: Nhà cung cấp dịch vụ phải cung cấp các thông tin cảnh báo hoặc có các phương thức kiểm tra, giám sát tình trạng vận hành của hệ thống, từ đó bên thuê dịch vụ có thể thường xuyên giám sát kiểm tra để dự báo sự cố và đề xuất phương án phòng, tránh.
- Phương án triển khai phải đảm bảo hợp lý, hiệu quả không gây ảnh hưởng đến việc hoạt động thường xuyên của các đầu mối triển khai.
- Đảm bảo an toàn, bảo mật và tính riêng tư thông tin, dữ liệu của các cơ quan, tuân thủ quy định của pháp luật về an toàn, an ninh thông tin và bảo vệ bí mật nhà nước.
- Duy trì hoạt động 24/24h của Hệ thống, nhà cung cấp dịch vụ bố trí tối thiểu 01 cán bộ kỹ thuật để kịp thời hỗ trợ, đảm bảo khắc phục các sự cố (nếu có) sau 04 giờ.

3.3.2. Yêu cầu về phạm vi dịch vụ

Hệ thống phải bảo đảm khả năng cho phép các Sở và cơ quan tương đương Sở, UBND xã, phường và các đơn vị sự nghiệp công lập thuộc thành phố Hà Nội truy cập, khai thác dữ liệu và vận hành các chức năng của hệ thống nhằm phục vụ công tác điều tra xã hội học tại đơn vị.

- Đào tạo, hướng dẫn, hỗ trợ sử dụng phần mềm đối với việc triển khai ĐTXHH tại cấp Thành phố (hỗ trợ trực tiếp, trực tuyến tại Sở Nội vụ).

- Đào tạo, hướng dẫn, hỗ trợ sử dụng phần mềm đối với các Sở, cơ quan tương đương Sở, UBND cấp xã, đơn vị sự nghiệp công lập thuộc Thành phố qua hình thức trực tuyến (điện thoại, các phần mềm điều khiển từ xa như ultraview, teamview...).

- Khắc phục các lỗi kỹ thuật phát sinh trong quá trình sử dụng mà không phát sinh thêm chi phí.

3.3.2. Các yêu cầu phi chức năng

Khả năng đáp ứng: Nhân sự phải có khả năng phản ứng nhanh chóng với các sự cố hoặc yêu cầu kỹ thuật, đảm bảo thời gian khắc phục sự cố nhanh nhất.

Tính linh hoạt: Nhân sự cần có khả năng linh hoạt trong việc điều chỉnh các quy trình và ứng dụng công nghệ mới để thích nghi với các thay đổi của hệ thống hoặc yêu cầu mới từ các đơn vị, người dùng.

Tính minh bạch: Nhân sự cần đảm bảo tính minh bạch trong quy trình làm việc, bao gồm việc cung cấp báo cáo rõ ràng và chi tiết về hoạt động và sự cố của hệ thống.

Khả năng dự phòng: Cần có các cơ chế dự phòng nhân sự, đảm bảo rằng nếu có thành viên vắng mặt hoặc nghỉ việc, hệ thống vẫn được vận hành liên tục mà không bị gián đoạn.

3.3.3. Yêu cầu về khả năng tích hợp, kết nối, liên thông của hệ thống

Hệ thống được cung cấp theo mô hình phần mềm sẵn có, bảo đảm kiến trúc mở, sẵn sàng kết nối và chia sẻ dữ liệu theo khả năng kỹ thuật do đơn vị cung cấp hỗ trợ. Hệ thống đáp ứng yêu cầu tích hợp đăng nhập một lần (Single Sign-On – SSO) với nền tảng định danh và xác thực tập trung, cho phép người dùng truy cập các chức năng theo phân quyền mà không phải đăng nhập lại nhiều lần. Việc kết nối, liên thông được thực hiện dựa trên giao thức tiêu chuẩn, không yêu cầu tùy biến, phát triển mới chức năng lõi của phần mềm.

3.4. Bảo hành bảo trì, quản trị, vận hành

3.4.1. Yêu cầu về khả năng bảo trì, vận hành hệ thống

Bảo trì Hệ thống (phần mềm): Nhà thầu phải bảo đảm duy trì hoạt động ổn định của phần mềm, thực hiện cập nhật phiên bản, vá lỗi, nâng cấp bảo mật theo kế hoạch của nhà sản xuất hoặc theo yêu cầu của Chủ đầu tư, bảo đảm không gián đoạn dịch vụ.

Đảm bảo tính sẵn sàng dịch vụ: Nhà thầu phải có biện pháp kỹ thuật để giảm thiểu thời gian ngừng dịch vụ trong quá trình cập nhật, bảo trì.

Sao lưu và khôi phục dữ liệu: Nhà thầu phải cung cấp cơ chế sao lưu dữ liệu định kỳ và khôi phục khi xảy ra sự cố theo yêu cầu của Chủ đầu tư.

3.4.2. Yêu cầu về khả năng quản trị và bảo mật

Quản trị hệ thống ứng dụng: Nhà thầu phải cung cấp công cụ hoặc giao diện quản trị phần mềm, hỗ trợ phân quyền người dùng, cấu hình nghiệp vụ và theo dõi nhật ký hệ thống (log).

Bảo mật: Phần mềm phải tuân thủ các tiêu chuẩn an toàn thông tin theo quy định hiện hành.

Giám sát dịch vụ: Nhà thầu phải cung cấp công cụ hoặc báo cáo giám sát tình trạng dịch vụ, đảm bảo Chủ đầu tư có thể theo dõi hoạt động của hệ thống.

3.4.3. Yêu cầu về vận hành, hỗ trợ kỹ thuật

Nhân sự hỗ trợ kỹ thuật: Nhà thầu phải bố trí nhân sự có chuyên môn phù hợp để hỗ trợ vận hành, xử lý sự cố và tư vấn kỹ thuật trong suốt thời gian cung cấp dịch vụ.

Hỗ trợ kỹ thuật 24/7: Nhà thầu phải cung cấp kênh hỗ trợ (zalo, email,...) để tiếp nhận và xử lý các sự cố khẩn cấp.

3.5. Quyền sở hữu sau khi kết thúc thời gian thuê

3.5.1. Các thông tin, dữ liệu hình thành trong quá trình cung cấp dịch vụ

Thông tin, dữ liệu phát sinh trong quá trình thuê dịch vụ phần mềm thuộc quyền quản lý và sở hữu của cơ quan, đơn vị thuê. Nhà cung cấp dịch vụ có trách nhiệm bảo đảm an ninh, an toàn thông tin và duy trì tính toàn vẹn của dữ liệu trong suốt thời gian cung cấp dịch vụ. Khi kết thúc hợp đồng, nhà cung cấp phải chuyển giao đầy đủ dữ liệu cho chủ đầu tư theo định dạng, phương thức và thời điểm được thỏa thuận trong hợp đồng.

Nhà cung cấp dịch vụ có trách nhiệm bàn giao đầy đủ tài liệu hướng dẫn sử dụng và quản trị hệ thống; đồng thời phối hợp đào tạo, hỗ trợ chuyên môn cho cán bộ phụ trách của bên thuê dịch vụ.

3.5.2. Phương án quản lý, chuyển giao cho bên thuê

Trong quá trình vận hành hệ thống, chủ đầu tư được cung cấp tài khoản quản trị để truy cập, theo dõi và quản lý thông tin, dữ liệu thuộc phạm vi quản lý của mình.

Trường hợp chấm dứt hợp đồng, nhà cung cấp dịch vụ có trách nhiệm bàn giao đầy đủ toàn bộ thông tin, dữ liệu hình thành trong quá trình sử dụng dịch vụ cho chủ đầu tư dưới định dạng tiêu chuẩn, có thể đọc, truy xuất và kế thừa trên các hệ thống khác; đồng thời bảo đảm bảo mật thông tin, cấu trúc và sơ đồ hệ thống theo quy định của pháp luật và các điều khoản hợp đồng, chịu trách nhiệm đối với mọi vi phạm phát sinh.

- Nhà cung cấp dịch vụ có trách nhiệm phối hợp với chủ đầu tư và các bộ phận kỹ thuật có liên quan để chuyển giao toàn bộ dữ liệu hình thành trong quá trình sử dụng sang hệ thống mới theo yêu cầu của chủ đầu tư (nếu có).

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: Theo quy định của pháp luật hiện hành