

PHẦN 2. YÊU CẦU VỀ KỸ THUẬT
Chương V. YÊU CẦU VỀ KỸ THUẬT

Mục 1. Yêu cầu về kỹ thuật

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

a) Giới thiệu chung về dự án

- Tên dự toán mua sắm: Triển khai hợp đồng dịch vụ cấp nước điện tử
- Giá trị dự toán: 452.330.867 đồng (Bằng chữ: Bốn trăm năm mươi hai triệu ba trăm ba mươi ngàn tám trăm sáu mươi bảy đồng)/.
- Chủ đầu tư: Công ty Cổ phần Nước sạch và Vệ sinh nông thôn tỉnh Hải Dương
- Địa điểm triển khai: Số 223 đường Nguyễn Lương Bằng, phường Lê Thanh Nghị, thành phố Hải Phòng.
- Quy mô thực hiện:

STT	Danh mục dịch vụ	Khối lượng mời thầu	Đơn vị tính
1	Hợp đồng điện tử	110.000	Hợp đồng
2	Dịch vụ tin nhắn SMS	1	Gói
3	Gói khởi tạo	1	Gói

- Nguồn vốn: Vốn sản xuất kinh doanh của doanh nghiệp.
- Thời gian triển khai: 2025

b) Tóm tắt thông tin về gói thầu:

- Tên gói thầu: Triển khai hợp đồng dịch vụ cấp nước điện tử
- Lĩnh vực: Hàng hóa
- Giá gói thầu: 443.680.867 VND
- Nguồn vốn: Vốn sản xuất kinh doanh của doanh nghiệp
- Hình thức lựa chọn nhà thầu: Chào hàng cạnh tranh
- Phương thức lựa chọn nhà thầu: 1 giai đoạn, 1 túi hồ sơ;
- Thời gian tổ chức lựa chọn nhà thầu: 30 ngày;
- Thời gian bắt đầu tổ chức lựa chọn nhà thầu: Quý IV năm 2025
- Loại hợp đồng: Trọn gói
- Thời gian thực hiện gói thầu: 45 ngày.

1.2. Yêu cầu về kỹ thuật

1.2.1 Yêu cầu chung

- Tuân thủ quy định về hợp đồng điện tử tại Luật Giao dịch điện tử số 20/2023/QH15;
- Giải pháp phải có hiệu năng xử lý cao và tính ổn định trong vận hành khai thác, hỗ trợ khả năng mở rộng đáp ứng các nhu cầu về tính năng, hiệu năng trong tương lai. Cung cấp các công cụ thuận tiện, tiện ích cho người sử dụng, đáp ứng các yêu cầu chung của người sử dụng dịch vụ.
- Bảo đảm an toàn, bảo mật và tính riêng tư về thông tin, dữ liệu của cơ quan nhà nước; tuân thủ quy định của pháp luật về an toàn, an ninh thông tin. Đơn vị cung cấp dịch vụ phải

đảm bảo an toàn thông tin về thông tin người dùng, cơ sở dữ liệu người dùng, cơ sở dữ liệu hệ thống; dữ liệu, thông tin trao đổi trong nội bộ cơ quan và trao đổi giữa các cơ quan sử dụng hệ thống phần mềm. Mọi hành động lộ lọt hoặc cung cấp thông tin cho bên thứ 3 là vi phạm pháp luật về đảm bảo an toàn thông tin, đơn vị cung cấp phải chịu trách nhiệm trước pháp luật và bồi thường theo các quy định hiện hành.

1.2.2. Yêu cầu chi tiết về kỹ thuật

1.2.2.1. Yêu cầu về hợp đồng điện tử

Hợp đồng điện tử có các chức năng và yêu cầu sau:

1. Bảng điều khiển Dashboard: Xem thông tin về hợp đồng, khách hàng; Hiện thị thông tin về số lượng hợp đồng, tổng giá trị hợp đồng.

2. Quản lý đơn vị: Xem danh sách, thông tin đơn vị; Thêm mới, chỉnh sửa, xóa đơn vị

3. Quản lý nhóm người dùng: Xem danh sách, thông tin nhóm người dùng; Thêm mới, chỉnh sửa, xóa nhóm người dùng

4. Phân quyền: Phân quyền, hủy phân quyền nhóm người dùng

5. Quản lý nhân viên: Xem danh sách, thông tin nhân viên; Thêm mới, chỉnh sửa, xóa tài khoản.

6. Quản lý danh mục: Xem danh sách, thông tin chi tiết SPDV; Thêm mới, chỉnh sửa, xóa SPDV

7. Quản lý hợp đồng mẫu: Xem danh sách, thông tin chi tiết hợp đồng mẫu; Thêm mới, chỉnh sửa, xóa hợp đồng mẫu

8. Quản lý tài liệu: Xem danh sách, thông tin chi tiết tài liệu; Thêm mới, chỉnh sửa, xóa tài liệu

9. Quản lý hồ sơ mẫu: Xem danh sách, thông tin chi tiết bộ hồ sơ mẫu; Thêm mới, chỉnh sửa, xóa bộ hồ sơ mẫu

10. Quản lý nội bộ: Xem, quản lý thông tin nội bộ

11. Quản lý chứng thư số: Danh sách chữ ký số, tài khoản ký, tài khoản văn thư

12. Quản lý khách hàng: Xem danh sách, thông tin chi tiết khách hàng; Thêm mới, chỉnh sửa, xóa tài khoản khách hàng

13. Quản lý hồ sơ hợp đồng: Xem danh sách, thông tin, thêm mới, cập nhật hồ sơ hợp đồng; Đàm phán, trao đổi, ký, trả lại hợp đồng

14. Quản lý tài khoản cá nhân: Đăng nhập, đăng xuất, quên mật khẩu, đổi mật khẩu; Xem và cập nhật thông tin cá nhân

15. Báo cáo thống kê: Chi tiết, tổng hợp báo cáo thống kê

16. Đối tác của khách hàng: Đăng nhập, xem thông tin tài khoản; Quản lý chữ ký số; Duyệt và ký, đàm phán, trả lại, tái hợp đồng.

17. Yêu cầu khác

- Bảo mật tối cao với nhiều lớp cho người dùng (user con của doanh nghiệp) và đối tác ký hợp đồng:

- Đối với user con:

+ Lớp 1: Admin setup dải IP cho phép nhân viên doanh nghiệp (user con) được quyền đăng nhập vào tài khoản của doanh nghiệp

+ Lớp 2: User con đăng nhập bằng tài khoản được cấp

- + Lớp 3: Thực hiện ký xác thực bằng MySign
- Đối với đối tác tham gia ký:
 - + Xác thực bằng MySign để đăng nhập vào link ký
 - + Xác minh thông tin bằng OTP hoặc chữ ký số
 - Thực hiện đăng ký chữ ký số và ký hợp đồng ngay trên link web mobile, không cần đăng nhập vào app nào, tối ưu;
 - Cho phép doanh nghiệp sửa hợp đồng nháp trên app: Sửa thông tin người ký (CCCD, số điện thoại, địa chỉ...), sửa nội dung trong hợp đồng mẫu
 - Báo cáo chi tiết tiến trình ký hợp đồng, lưu lượng tài nguyên (hợp đồng, sms...)
 - Doanh nghiệp có quyền setup luồng ký của doanh nghiệp và luồng ký của đối tác. Đối tác nhận hợp đồng có quyền setup luồng trình ký của mình.
 - Xuất danh sách khách hàng theo file
 - Tính năng số hóa hợp đồng - lưu trữ hợp đồng đã ký bằng giấy
 - Lập hợp đồng theo lô với số lượng lớn: 10.000 hợp đồng/10 phút; Thêm khách hàng theo lô: 10.000 khách hàng/5 phút; Trình ký theo lô: 5.000 hợp đồng/5 phút; Ký theo lô: 100 hợp đồng/USB, 500 hợp đồng/chữ ký số từ xa; Cho phép upload file hợp đồng lên đến 100Mb.; Không giới hạn số lượng file đính kèm; Thêm mới khách hàng bằng công cụ AI.
 - Báo cáo trực quan ngay trang chủ hệ thống; Bộ API miễn phí tích hợp với các phần mềm khác; Không giới hạn user con; Lưu trữ miễn phí 10 năm với các hợp đồng tài liệu đã ký kết thành công trên hệ thống hợp đồng điện tử của nhà cung cấp; Trừ hợp đồng khi hợp đồng ký kết thành công, hợp đồng nháp, từ chối không bị trừ số lượng hợp đồng; Cho phép khách hàng linh hoạt lựa chọn gửi tin nhắn thông báo bằng brandname của nhà cung cấp hoặc brandname riêng

1.2.2.2. Yêu cầu dịch vụ tin nhắn SMS

Để gửi thông báo về hợp đồng qua SMS, được cung cấp riêng biệt với gói Hợp đồng điện tử, chi phí tính theo đơn giá từng tin nhắn phát sinh, trừ trực tiếp vào tài khoản tổng.

1.2.2.3. Yêu cầu về dịch vụ khởi tạo

Khởi tạo thành công hệ thống Hợp đồng điện tử.

1.3. Các yêu cầu khác

Yêu cầu về bảo trì

1.3.1. Nguyên tắc chung

Trong suốt quá trình khai thác và sử dụng, các yêu cầu phát sinh có thể bao gồm:

- Phát sinh kỹ thuật (lỗi phần mềm, hiệu suất xử lý, tương thích thiết bị...)
- Phát sinh chức năng (đề nghị bổ sung tính năng, thay đổi quy trình nghiệp vụ)
- Phát sinh vận hành (hỗ trợ người dùng, hướng dẫn sử dụng, đào tạo bổ sung)
- Phát sinh tích hợp (kết nối hệ thống khác, chữ ký số, cổng DVC...)

Nhà cung cấp có trách nhiệm tiếp nhận, xử lý hoặc phối hợp xử lý các yêu cầu phát sinh một cách nhanh chóng, linh hoạt, không ảnh hưởng đến hoạt động của hệ thống và đơn vị sử dụng.

1.3.2. Tiếp nhận và phân loại yêu cầu phát sinh

- Nhà cung cấp phải bố trí kênh tiếp nhận yêu cầu 24/7 qua email, điện thoại, công hỗ trợ kỹ thuật hoặc phần mềm quản lý yêu cầu.

- Trong vòng tối đa 4 giờ làm việc kể từ khi tiếp nhận yêu cầu, nhà cung cấp phải:

+ Phản hồi xác nhận đã tiếp nhận;

+ Phân loại yêu cầu thành các mức: nghiêm trọng, khẩn cấp, bình thường;

+ Đề xuất kế hoạch xử lý, thời hạn hoàn thành cụ thể (có thể linh hoạt theo SLA trong hợp đồng).

1.3.3. Yêu cầu xử lý đối với từng loại phát sinh

Loại phát sinh	Ví dụ điển hình	Yêu cầu xử lý
Lỗi kỹ thuật nghiêm trọng	Lỗi treo hệ thống, mất dữ liệu, không đăng nhập được	Phải xử lý trong ≤ 8 giờ kể từ khi ghi nhận
Lỗi chức năng thông thường	Lỗi hiển thị giao diện, lỗi không gửi được văn bản...	Xử lý trong ≤ 2 ngày làm việc
Phát sinh nâng cấp chức năng	Đề nghị bổ sung báo cáo, tích hợp phần mềm khác	Phân tích, thống nhất phương án, xử lý trong ≤ 7 ngày làm việc hoặc theo thoả thuận
Đào tạo, hỗ trợ người dùng	Hướng dẫn cán bộ mới, cài đặt lại thiết bị...	Hỗ trợ từ xa trong ≤ 1 ngày , hoặc hỗ trợ tại chỗ nếu cần
Sự cố bảo mật/ an toàn thông tin	Cảnh báo tấn công mạng, lỗi xác thực...	Kích hoạt quy trình ứng phó sự cố ngay lập tức , xử lý trong vòng ≤ 4 giờ

1.3.4. Yêu cầu về báo cáo và theo dõi xử lý

Mọi yêu cầu phát sinh phải được ghi nhận trong nhật ký kỹ thuật, có mã số yêu cầu, người tiếp nhận, ngày giờ, thời gian hoàn thành và kết quả xử lý.

Nhà cung cấp phải cung cấp báo cáo tổng hợp hàng tháng hoặc khi có yêu cầu, trong đó thống kê:

- Tổng số yêu cầu phát sinh;

- Tỷ lệ xử lý đúng hạn;

- Loại lỗi phổ biến, hướng cải thiện.

1.3.5. Yêu cầu về giới hạn phát sinh và cam kết không tính phí

- Đối với các phát sinh liên quan đến sửa lỗi, hiệu chỉnh, hỗ trợ sử dụng, nhà cung cấp không được tính thêm chi phí ngoài giá trị hợp đồng đã ký.

- Đối với các phát sinh nâng cấp có quy mô lớn, yêu cầu vượt phạm vi hợp đồng, hai bên sẽ thống nhất bằng văn bản và thực hiện theo hình thức bổ sung, phụ lục hoặc hợp đồng mới.

1.3.6. Yêu cầu bảo đảm hoạt động liên tục trong quá trình xử lý phát sinh

- Trong thời gian xử lý phát sinh, nhà cung cấp phải đảm bảo hệ thống hoạt động bình thường hoặc có phương án chạy tạm nếu phải tạm ngưng.

- Tuyệt đối không để gián đoạn hệ thống vượt quá thời gian cam kết, trừ trường hợp bất khả kháng đã được hai bên thống nhất trước.

Mục 2. Bản vẽ

Không có

Mục 3. Kiểm tra và thử nghiệm

Thực hiện vận hành thử trước khi tổ chức nghiệm thu sản phẩm tuân thủ theo quy định tại Điều 9 Thông tư số 16/2024/TT-BTTTT ngày 30/12/2024 quy định chi tiết nội dung công tác triển khai, giám sát công tác triển khai, nghiệm thu đối với dự án đầu tư ứng dụng công nghệ thông tin. Cụ thể như sau:

- Đối với thiết bị, phần cứng, phần mềm thương mại, phần mềm phổ biến nhà thầu triển khai chủ trì, phối hợp với chủ đầu tư tổ chức vận hành thử.

- Nội dung vận hành thử theo hướng dẫn tại Phụ lục II ban hành kèm theo Thông 16/2024/TT-BTTTT.

- Kết quả vận hành thử được nhà thầu triển khai lập thành báo cáo;