

Chương V. YÊU CẦU VỀ KỸ THUẬT

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

- Tên gói thầu: Chinh lý tài liệu lưu trữ của UBND tỉnh Bắc Giang (cũ).
- Tên dự toán mua sắm: Chinh lý tài liệu lưu trữ của UBND tỉnh Bắc Giang (cũ).
- Chủ đầu tư: Trung tâm Lưu trữ lịch sử Bắc Ninh.
- Nguồn vốn: Ngân sách nhà nước năm 2026.
- Hình thức lựa chọn nhà thầu: Chào hàng cạnh tranh, qua mạng.
- Phương thức lựa chọn nhà thầu: Một giai đoạn, một túi hồ sơ.
- Loại hợp đồng: Trọn gói.
- Thời gian thực hiện gói thầu: 60 ngày.
- Địa điểm thực hiện: Trung tâm Lưu trữ lịch sử Bắc Ninh. Địa chỉ: Số 279 đường Hoàng Văn Thụ, phường Bắc Giang, tỉnh Bắc Ninh.
- Nội dung gói thầu: Chinh lý 115 mét tài liệu lưu trữ của UBND tỉnh Bắc Giang cũ và Văn phòng UBND tỉnh Bắc Giang cũ.

2. Mục tiêu công việc

- Phân loại, xác định giá trị, thống kê, sắp xếp, bảo quản tài liệu một cách có hệ thống, bảo đảm công tác quản lý, lưu trữ hồ sơ tài liệu được khoa học, an toàn không bị mất mát hư hỏng, phục vụ công tác nộp lưu, tra tìm, sáp nhập, giải thể, nghiên cứu khai thác tài liệu hiệu quả khi cần thiết, hướng tới hiện đại hóa, ứng dụng công nghệ thông tin trong công tác lưu trữ.
- Phục vụ việc quản lý hồ sơ, tài liệu lưu trữ sau khi tổ chức lại đơn vị hành chính các cấp và xây dựng mô hình tổ chức chính quyền địa phương 2 cấp.

3. Yêu cầu kỹ thuật của gói thầu

3.1. Yêu cầu về chỉnh lý tài liệu lưu trữ

3.1.1. Yêu cầu về quy trình chỉnh lý tài liệu lưu trữ

- Quy trình chỉnh lý tài liệu lưu trữ nền giấy theo quy định tại Phụ lục I Thông tư số 16/2023/TT-BNV ngày 15/11/2023 của Bộ Nội vụ quy định định mức kinh tế - kỹ thuật chỉnh lý tài liệu nền giấy.
- Nhà thầu phải có thuyết minh đầy đủ, kèm theo phân tích chi tiết về quy trình, cách thức thực hiện từng bước công việc, đáp ứng các yêu cầu kỹ thuật sau:

Stt	Nội dung	Yêu cầu
1	Giao nhận tài liệu và lập biên bản giao nhận tài liệu	Giao nhận tài liệu theo từng loại hồ sơ và lập biên bản giao nhận chung cho toàn khối tài liệu
2	Vận chuyển tài liệu từ kho bảo quản đến địa điểm chỉnh lý (khoảng cách ~100m)	Vận chuyển bảo đảm an toàn tài liệu, tránh mất mát thất lạc tài liệu
3	Vệ sinh sơ bộ tài liệu	Tài liệu được vệ sinh sạch sẽ, không bụi bẩn, không làm rách nát, hư hỏng

4	Khảo sát và biên soạn các văn bản hướng dẫn chính lý (Báo cáo kết quả khảo sát tài liệu; Kế hoạch chính lý; Lịch sử đơn vị hình thành phong, lịch sử phong; Hướng dẫn phân loại, lập hồ sơ và xác định giá trị tài liệu)	Có thuyết minh chi tiết, cụ thể các văn bản hướng dẫn, đưa ra phương án phân loại tài liệu phù hợp với chức năng, nhiệm vụ của Chủ đầu tư
5	Phân loại tài liệu theo Hướng dẫn phân loại	
b)	Đối với tài liệu đã lập hồ sơ sơ bộ	Phân loại tài liệu chính xác, theo đúng phương án, tránh thất lạc, nhầm lẫn
6	Lập hồ sơ hoặc chỉnh sửa, hoàn thiện hồ sơ theo Hướng dẫn lập hồ sơ	
b)	Chỉnh sửa, hoàn thiện hồ sơ đối với tài liệu đã được lập hồ sơ sơ bộ	Chỉnh sửa, hoàn thiện hồ sơ đối với tài liệu đã được lập hồ sơ sơ bộ bảo đảm tính chặt chẽ, đầy đủ, không phân tán xé lẻ tài liệu, tiêu đề hồ sơ ngắn gọn, xúc tích, phản ánh đúng nội dung trong hồ sơ, xác định giá trị tài liệu cho từng hồ sơ bảo đảm theo đúng quy định
7	Viết các trường thông tin vào phiếu tin: số hồ sơ (số tạm); tiêu đề hồ sơ; thời gian của tài liệu; thời hạn bảo quản	Phiếu tin được biên mục rõ ràng, đầy đủ, chính xác, trình tự
8	Kiểm tra, chỉnh sửa hồ sơ và phiếu tin	Kiểm tra về độ chính xác, phối hợp khi có yêu cầu của các bên liên quan về kết quả lập hồ sơ và biên mục phiếu tin trong thời gian thực hiện hợp đồng
9	Hệ thống hoá phiếu tin theo phương án phân loại	Phiếu tin được sắp xếp trình tự theo như phương án hệ thống hóa
10	Hệ thống hoá hồ sơ theo phiếu tin	Hồ sơ được hệ thống đúng theo trình tự của phiếu tin
11	Biên mục hồ sơ	
a)	Đánh số tờ tài liệu đối với hồ sơ có thời hạn bảo quản từ 20 năm trở lên và điền số lượng tờ vào phiếu tin	Dùng bút chì đánh số tờ đối với hồ sơ có thời hạn bảo quản từ 20 năm trở lên

b)	Biên soạn và in mục lục văn bản đối với hồ sơ bảo quản vĩnh viễn	Mục lục văn bản rõ ràng, chính xác và đầy đủ các thông tin của văn bản có trong hồ sơ
c)	Viết/in bìa hồ sơ và chứng từ kết thúc	Viết/in bìa hồ sơ chữ to vừa phải, rõ ràng, dễ đọc, sạch đẹp, bút viết bìa phải dùng bút dạ màu mực đen
12	Kiểm tra và chỉnh sửa việc biên mục hồ sơ	Kiểm tra về độ chính xác, phối hợp khi có yêu cầu của các bên liên quan về kết quả biên mục hồ sơ trong thời gian thực hiện hợp đồng
13	Ghi số hồ sơ chính thức vào phiếu tin và lên bìa hồ sơ	Các thông tin trên phiếu tin, đánh số cho toàn bộ hồ sơ và lên bìa hồ sơ đầy đủ, rõ ràng và chính xác
14	Vệ sinh tài liệu, tháo bỏ ghim, kẹp, làm phẳng và đưa tài liệu vào bìa hồ sơ	Hồ sơ, bìa hồ sơ sau chỉnh lý phẳng, không còn ghim, kẹp
15	Đưa hồ sơ vào hộp (cặp)	Bảo đảm đầy đủ hồ sơ được đưa vào hộp hoặc cặp không bị thất lạc, nhầm lẫn
16	Viết/in và dán nhãn hộp (cặp)	Các hộp hoặc cặp phải dán nhãn đầy đủ đúng quy cách
17	Vận chuyển tài liệu vào kho và xếp lên giá	Vận chuyển tài liệu vào kho, xếp lên giá đầy đủ tài liệu theo yêu cầu của đơn vị tiếp nhận lưu trữ tài liệu
18	Giao, nhận tài liệu sau chỉnh lý và lập biên bản giao, nhận tài liệu	Có biên bản bàn giao tiếp nhận tài liệu giữa Nhà thầu và Chủ đầu tư
19	Lập mục lục hồ sơ	
a)	Viết lời nói đầu	Ngắn gọn, xúc tích đồng thời phải phản ánh được mọi thông tin, dữ liệu có trong hồ sơ
b)	Biên soạn, in và đóng quyển mục lục hồ sơ (03 bộ)	Dữ liệu phải được bàn giao cho chủ đầu tư file mềm, việc in mục lục được in bằng giấy trắng khổ A4. Quyển mục lục được đóng bìa cứng
20	Thống kê, bó gói, lập danh mục và viết thuyết minh tài liệu loại	
a)	Sắp xếp, bó gói, thống kê tài liệu loại	Tài liệu loại được sắp xếp và đánh số tập cho từng hồ sơ, bó gói vừa phải không quá 30cm/bó, có số bó rõ ràng để tra cứu, thống kê danh mục theo trình tự như trong phương án phân loại, được in và đóng thành quyển

b)	Viết thuyết minh tài liệu loại	Thuyết minh tài liệu loại rõ ràng, nêu rõ lý do loại của tài liệu
21	Kết thúc chỉnh lý	
a)	Hoàn thành và bàn giao hồ sơ phong	Tập hợp các văn bản trong quá trình chỉnh lý in đóng quyển
b)	Viết báo cáo tổng kết chỉnh lý	Báo cáo tổng kết nêu rõ thực trạng quá trình chỉnh lý, thực trạng của tài liệu và thể hiện đầy đủ về số lượng, chất lượng của tài liệu

3.1.2. Yêu cầu về vật tư, văn phòng phẩm phục vụ chỉnh lý tài liệu

- Định mức, yêu cầu về vật tư, văn phòng phẩm phục vụ chỉnh lý tài liệu theo quy định tại Thông tư số 16/2023/TT-BNV ngày 15/11/2023 của Bộ Nội vụ quy định định mức kinh tế - kỹ thuật chỉnh lý tài liệu nền giấy.

- Vật tư, văn phòng phẩm phải đáp ứng các yêu cầu sau:

Stt	Danh mục	Đơn vị tính	Định mức cho 01 mét tài liệu	Yêu cầu
1	Bìa hồ sơ (Đã bao gồm 5% tỷ lệ sai hỏng)	Tờ	100	<ul style="list-style-type: none"> - Kích thước: 52x65 cm. - Yêu cầu đối với giấy làm bìa hồ sơ: Giấy làm bìa hồ sơ đáp ứng các yêu cầu về chất lượng vật liệu theo TCVN 9251:2012 Bìa hồ sơ lưu trữ (Nhà thầu cung cấp kết quả thử nghiệm mẫu và giấy chứng nhận đăng ký hoạt động thử nghiệm hoặc các tài liệu khác tương đương của đơn vị thử nghiệm). - Yêu cầu đối với bìa hồ sơ: Yêu cầu về ngoại quan, nội dung trình bày, ghi nhãn, bao gói, bảo quản đáp ứng các yêu cầu theo TCVN 9251:2012 Bìa hồ sơ lưu trữ. Được sản xuất đồng bộ, bảo đảm chất lượng tại nhà sản xuất có chứng nhận ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001 về trang thiết bị lưu trữ (Nhà thầu cung cấp chứng nhận ISO và tài liệu thể hiện sản xuất trang thiết bị lưu trữ của nhà sản xuất).

2	Tờ mục lục văn bản (Đã bao gồm 5% tỷ lệ sai hỏng)	Tờ	130	Giấy trắng khổ A4, định lượng > 70gsm.
3	Giấy trắng làm sơ mi khi lập hồ sơ	Tờ	100	Giấy trắng khổ A4, định lượng > 70gsm.
4	Giấy trắng in mục lục hồ sơ, nhãn hộp (Đã bao gồm 5% tỷ lệ sai hỏng)	Tờ	30	Giấy trắng khổ A4, định lượng > 70gsm.
5	Giấy trắng viết thống kê tài liệu loại (Đã bao gồm 5% tỷ lệ sai hỏng)	Tờ	18	Giấy trắng khổ A4, định lượng > 70gsm.
6	Phiếu tin (Đã bao gồm 5% tỷ lệ sai hỏng)	Tờ	100	Giấy trắng khổ A4, định lượng > 70gsm.
7	Bút viết bìa	Chiếc	2	Loại bút lông dầu.
8	Bút viết phiếu tin, thống kê tài liệu loại	Chiếc	0,3	Loại bút bi.
9	Bút chì để đánh số tờ	Chiếc	0,2	Loại bút chì gỗ.
10	Mực in mục lục hồ sơ, nhãn hộp	Hộp	0,02	- Số trang in: 3.000 trang, độ phủ 5%. - Loại mực: Laser đen trắng.
11	Cặp, hộp đựng tài liệu	Chiếc	7	- Kích thước: 36,5 x 26,5 x 11 cm. - Yêu cầu đối với cáctông sản xuất hộp: Cáctông dùng để sản xuất hộp đáp ứng các yêu cầu về chất lượng vật liệu theo TCVN 9252:2012 Hộp bảo quản tài liệu lưu trữ (Nhà thầu cung cấp kết quả thử nghiệm mẫu và giấy chứng nhận đăng ký hoạt động thử nghiệm hoặc các tài liệu khác tương đương của đơn vị thử nghiệm). - Yêu cầu đối với hộp bảo quản tài liệu: Yêu cầu về ngoại quan, ghi nhãn, bao gói, bảo quản đáp ứng các yêu cầu theo TCVN

				9252:2012 Hộp bảo quản tài liệu lưu trữ. Được sản xuất đồng bộ, bảo đảm chất lượng tại nhà sản xuất có chứng nhận ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001 về trang thiết bị lưu trữ (Nhà thầu cung cấp chứng nhận ISO và tài liệu thể hiện sản xuất trang thiết bị lưu trữ của nhà sản xuất).
12	Hồ dán nhãn hộp	Lọ	0,2	Loại keo nước.
13	Găng tay, khâu trang, dao, kéo, dây buộc, bút xóa, chổi lông, khăn lau và các văn phòng phẩm khác có liên quan	Trọn gói	1	Loại tốt, chất lượng cao

- Nhà thầu phải nêu rõ nguồn gốc, xuất xứ, ký mã hiệu, nhãn mác (nếu có) của vật tư, văn phòng phẩm, đặc tính kỹ thuật và các tài liệu kèm theo nêu trên để chứng minh tính hợp lệ của vật tư, văn phòng phẩm.

3.1.3. Nguyên tắc chỉnh lý tài liệu

- Không phân tán phong lưu trữ. Tài liệu của từng đơn vị hình thành phong phải được chỉnh lý và sắp xếp riêng biệt.

- Khi phân loại, lập hồ sơ (chỉnh sửa hoàn thiện, phục hồi hoặc lập mới hồ sơ), phải tôn trọng sự hình thành tài liệu theo trình tự theo dõi, giải quyết công việc.

- Tài liệu sau khi chỉnh lý phải phản ánh được các hoạt động của cơ quan hình thành tài liệu; sự liên hệ logic và lịch sử của tài liệu.

3.1.4. Yêu cầu về chất lượng chỉnh lý tài liệu

Tài liệu sau khi chỉnh lý phải đạt được các yêu cầu sau:

- Phân loại và lập thành hồ sơ hoàn chỉnh.
- Xác định thời hạn bảo quản cho hồ sơ tài liệu; xác định tài liệu cần bảo quản vĩnh viễn, có thời hạn và tài liệu hết giá trị cần loại ra để tiêu hủy.
- Hệ thống hóa hồ sơ tài liệu.
- Lập các công cụ tra cứu: Mục lục hồ sơ tài liệu, cơ sở dữ liệu và công cụ tra cứu khác phục vụ cho việc quản lý, tra cứu sử dụng....
- Lập danh mục tài liệu hết giá trị.

3.1.5. Yêu cầu về phần mềm phục vụ chỉnh lý tài liệu lưu trữ

* Để bảo đảm tiến độ và bảo đảm an toàn thông tin trong quá trình thực hiện, yêu cầu nhà thầu sử dụng giải pháp phần mềm/hệ thống trong quá trình thực hiện đáp ứng những yêu cầu như sau:

- Phần mềm đã được đăng ký bản quyền theo quy định (Nhà thầu cung cấp giấy chứng nhận đăng ký quyền tác giả hoặc các tài liệu khác tương đương).

- Phần mềm đã được đơn vị độc lập có chức năng kiểm tra, đánh giá và chứng nhận về an toàn thông tin, kiểm thử mã độc, lỗ hổng trước khi đưa vào sử dụng (Nhà thầu cung cấp giấy chứng nhận và giấy phép kinh doanh sản phẩm, dịch vụ an toàn thông tin mạng hoặc các tài liệu khác tương đương của đơn vị chứng nhận).

- Phần mềm hoạt động trên nền tảng Web (web-based), mô hình client/server dễ dàng triển khai, quản trị, nâng cấp và an toàn bảo mật.

- Lưu trữ dữ liệu tập trung: Tất cả dữ liệu đều được lưu tập trung để bảo đảm an toàn, dữ liệu sẽ được sao lưu định kỳ. Hệ thống cho phép kết nối với các hệ thống lưu trữ như SAN, NAS để đáp ứng việc lưu trữ dữ liệu lớn và dễ dàng mở rộng quy mô lưu trữ.

- Phần mềm có chức năng quản lý theo từng phòng lưu trữ, phương án phân loại.

- Phần mềm có chức năng nhập phiếu tin, nhập phiếu tạm hồ sơ, quản lý dữ liệu đã biên mục, quản lý thời hạn bảo quản, tài liệu loại.

- Phần mềm có công cụ tự động hệ thống hóa hồ sơ.

- Phần mềm có chức năng tự động xuất nội dung mục lục văn bản, bìa hồ sơ, nhãn hộp theo quy định.

- Phần mềm có chức năng tự động xuất mục lục hồ sơ theo quy định.

- Phần mềm có chức năng import file định dạng excel để thực hiện đồng bộ và xuất mục lục hồ sơ theo quy định.

- Phần mềm có chức năng tự động kiểm tra phát hiện lỗi chính tả của mục lục hồ sơ, văn bản theo ngôn ngữ tự nhiên và tự động đưa ra gợi ý chính xác để sửa lỗi sai đó.

- Phần mềm có khả năng tích hợp với hệ thống thứ ba qua API.

- * Nhà thầu có thuyết minh và hình ảnh demo hoặc video demo có phụ đề đáp ứng các chức năng mô tả trên của phần mềm/hệ thống.

- * Nhà thầu có cam kết sẵn sàng cung cấp đường dẫn, tài khoản và mật khẩu đăng nhập phần mềm/hệ thống để đánh giá các chức năng mô tả trên và sẵn sàng thực hiện thử nghiệm (demo) các chức năng mô tả trên của phần mềm/hệ thống khi có yêu cầu từ Chủ đầu tư.

3.2. Yêu cầu về bảo mật trong quá trình thực hiện

- Có biện pháp bảo đảm an toàn tài liệu lưu trữ trong quá trình chỉnh lý và biện pháp bảo đảm an toàn thông tin trong quá trình chỉnh lý.

- Tất cả nhân sự tham gia thực hiện không được mang bất kỳ thiết bị có khả năng chụp hình, ghi hình (bao gồm: máy vi tính, điện thoại thông minh, máy tính bảng, máy ghi âm, máy ảnh, máy quay phim, USB, thẻ nhớ, ổ cứng di động,...) và các giấy tờ, vật dụng dùng để thực hiện hành vi sao chép/ghi chép tài liệu trong quá trình thực hiện vào hoặc ra khỏi phòng làm việc nếu chưa được sự đồng ý của Chủ đầu tư để bảo đảm thông tin không tiết lộ ra bên ngoài.

- Hết thời gian làm việc trong ngày, phòng làm việc phải bảo đảm ngắt toàn bộ hệ thống điện và khóa cửa - niêm phong; có sổ nhật ký ghi chép rõ người chịu trách nhiệm thực hiện dán hoặc gỡ niêm phong hằng ngày.

- Nhà thầu cam kết bảo đảm máy chủ, máy vi tính, thiết bị dùng để lưu trữ dữ liệu phục vụ cho việc thực hiện được kết nối với nhau qua mạng LAN và có giải pháp phòng chống virus máy tính; dữ liệu trên tất cả các thiết bị phục vụ cho việc

thực hiện, kể cả hệ thống camera giám sát (nếu có triển khai) phải được xóa hết và được Chủ đầu tư (hoặc đơn vị có nghĩa vụ liên quan) kiểm tra và xác nhận trước khi mang ra khỏi phòng làm việc (ngoại trừ thiết bị lưu trữ bàn giao dữ liệu cho Chủ đầu tư).

- Có giải pháp sao lưu dữ liệu dự phòng sang thiết bị lưu trữ khác và giải pháp bảo đảm chế độ bảo mật dữ liệu.

- Máy chủ, máy vi tính, thiết bị dùng để lưu trữ dữ liệu phục vụ cho việc thực hiện phải có giải pháp chống thất thoát dữ liệu (viết tắt là DLP) trong quá trình thực hiện đáp ứng những yêu cầu sau:

- + Các tệp dữ liệu với định dạng được xác định trước trong chính sách DLP được bảo vệ chống sao chép ra khỏi hệ thống theo phương thức mã hóa tệp bằng kỹ thuật mật mã;

- + Chỉ cho phép các ứng dụng nhất định được mở và thao tác với các tệp dữ liệu được xác định trước trong chính sách DLP; khi các tệp dữ liệu đó được mở bởi các ứng dụng không thuộc chính sách DLP thì sẽ thao tác với dữ liệu đã mã hóa;

- + Kiểm soát việc kết nối với cổng USB trên máy tính đối với các thiết bị lưu trữ ngoài (như ổ đĩa USB, ổ đĩa cứng); chỉ cho phép máy tính kết nối với các thiết bị lưu trữ ngoài qua cổng USB thuộc danh sách được phép theo chính sách DLP;

- + Kiểm soát việc in ấn các tài liệu thuộc định dạng tệp được bảo vệ bằng chính sách DLP;

- + Không cho phép sử dụng tính năng chụp màn hình (Screen shot) của Windows;

- + Cho phép sao lưu dữ liệu ra khỏi hệ thống theo hình thức có phê duyệt và kiểm soát bởi vai trò người phê duyệt; có thể cấu hình để thực hiện hai hình thức sau: Phải có phê duyệt mới có thể sao lưu dữ liệu ra ngoài; cho phép sao lưu ra ngoài và phê duyệt sau;

- + Tích hợp với bộ máy (engine) chống virus, mã độc Microsoft Defender để cung cấp tính năng bảo vệ máy tính trước mã độc, virus và các hành vi bất thường;

- + Lưu lại nhật ký sự kiện của các hành động vi phạm chính sách DLP, sao lưu dữ liệu ra thiết bị USB, in ấn tài liệu, sao lưu dữ liệu ra khỏi hệ thống theo hình thức phê duyệt, các hành động bất thường phát hiện bởi trình anti-virus.

- + Nhà thầu có thuyết minh và hình ảnh demo hoặc video demo có phụ đề giải pháp hoặc sử dụng phần mềm/hệ thống bảo đảm chống thất thoát dữ liệu (kèm theo tài liệu chứng minh quyền sử dụng, tính năng và mô hình triển khai) đáp ứng các yêu cầu trên.

- + Nhà thầu có cam kết sẵn sàng cung cấp bản dùng thử của phần mềm/hệ thống để đánh giá các tính năng mô tả trên và sẵn sàng thực hiện thử nghiệm (demo) các tính năng mô tả trên của phần mềm/hệ thống khi có yêu cầu từ Chủ đầu tư.

4. Yêu cầu về đào tạo, chuyển giao

- Nhà thầu có trách nhiệm đào tạo, hướng dẫn khai thác sử dụng cơ sở dữ liệu đã được chỉnh lý và trình bày rõ phương pháp, nội dung đào tạo.

- Phương thức đào tạo: Đào tạo tập trung tổ chức thành các lớp đào tạo cụ thể như sau:

+ Đào tạo cho cán bộ văn thư quản lý kho dữ liệu, tìm kiếm khai thác hồ sơ, tài liệu, quản lý mượn trả hồ sơ, báo cáo thống kê kho dữ liệu tại đơn vị được chỉnh lý.

+ Đào tạo cho lãnh đạo, cán bộ nghiệp vụ cách khai thác, sử dụng cơ sở dữ liệu đã được chỉnh lý một cách an toàn, bảo mật và có hiệu quả.

5. Yêu cầu về dịch vụ hỗ trợ sau triển khai và bảo hành

5.1. Về bảo hành

- Thời gian bảo hành: 12 tháng kể từ khi bàn giao, nghiệm thu.

- Nội dung bảo hành:

+ Thực hiện cập nhật, chỉnh sửa các sai sót phát hiện trong quá trình sử dụng cơ sở dữ liệu;

+ Thực hiện cập nhật, chỉnh sửa các lỗi phát sinh trong quá trình sử dụng cơ sở dữ liệu.

+ Cơ chế giải quyết các hư hỏng phát sinh trong quá trình sử dụng dịch vụ trong thời gian bảo hành:

▪ Hỗ trợ trực tiếp tại các địa điểm của Chủ đầu tư.

▪ Mọi chi phí khắc phục các nội dung bảo hành trong thời gian bảo hành do nhà thầu chịu.

5.2. Về thời gian đáp ứng sự cố

Kể từ khi nhận được thông báo sự cố, nhà thầu phải bảo đảm:

- Nhận thông tin sự cố: Cung cấp số điện thoại hotline để chủ đầu tư liên lạc khi cần hỗ trợ.

- Tiếp nhận thông tin về sự cố theo cơ chế 24/7: 24 giờ/ngày, 7 ngày/tuần (tất cả các ngày trong năm, kể cả ngày lễ, tết).

- Thời gian cam kết phản hồi khi có sự cố: Tối đa 2 tiếng kể từ lúc nhận được yêu cầu của chủ đầu tư.

- Thời gian cam kết cán bộ kỹ thuật có mặt để khắc phục sự cố sau khi nhận được thông báo: Tối đa 12 tiếng kể từ lúc nhận được yêu cầu.

- Có quy trình bảo hành, khắc phục sự cố.

6. Yêu cầu về hoạt động dịch vụ lưu trữ

6.1. Điều kiện kinh doanh dịch vụ lưu trữ

Nhà thầu có giấy chứng nhận đủ điều kiện kinh doanh dịch vụ lưu trữ hoặc có tài liệu chứng minh đã đăng ký hoạt động dịch vụ lưu trữ tại cơ quan thực hiện nhiệm vụ quản lý nhà nước về lưu trữ cấp tỉnh hoặc có giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp/đăng ký hoạt động có ngành nghề hoạt động lưu trữ.

6.2. Trang thiết bị phục vụ chỉnh lý tài liệu lưu trữ

Nhà thầu có cam kết huy động thiết bị để thực hiện gói thầu.

6.3. Nhân lực thực hiện chỉnh lý tài liệu lưu trữ

- Nhà thầu có cam kết huy động nhân lực có chứng chỉ hành nghề để thực hiện gói thầu.

- Trường hợp nhân sự chủ chốt do nhà thầu huy động thuê ngoài, thỏa thuận giữa các bên phải ghi rõ thời gian làm việc để bảo đảm các nhân sự chủ chốt phải có mặt trong giờ hành chính tại địa điểm thực hiện trong thời gian thực hiện gói thầu.

- Trường hợp nhân sự chủ chốt do nhà thầu huy động thuê ngoài là viên chức, phải có xác nhận đồng ý của người đứng đầu đơn vị sự nghiệp công lập cho tham gia gói thầu này trong thời gian làm việc giờ hành chính. Đáp ứng các yêu cầu theo Luật Viên chức.

7. Các yêu cầu khác

- Nhà thầu có cam kết trong quá trình thực hiện công việc theo hợp đồng phải chấp hành đầy đủ các nội quy, quy định của cơ quan về thời gian làm việc, an ninh, an toàn, bảo vệ bí mật nhà nước và phòng chống cháy nổ.

- Nhà thầu có cam kết sẽ bồi thường thiệt hại các hư hỏng do nhà thầu gây ra trong quá trình thực hiện gói thầu.

- Nhà thầu có cam kết sẽ tự chịu trách nhiệm về an toàn lao động và con người của nhà thầu trong quá trình thực hiện gói thầu.

- Nhà thầu có cam kết bố trí đội ngũ nhân sự có đủ năng lực chuyên môn để đáp ứng tốt yêu cầu công việc của gói thầu.

- Nhà thầu có cam kết bảo mật toàn bộ các thông tin, dữ liệu trong quá trình thực hiện gói thầu và chịu toàn bộ trách nhiệm khi vi phạm các quy định của pháp luật.

- Nhà thầu có cam kết không vi phạm Luật Sở hữu trí tuệ, chính sách thuế, chính sách bảo hiểm và các chính sách liên quan do Nhà nước ban hành.

8. 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 V, gồm các phần như sau:

1. Giải pháp và phương pháp luận;

2. Kế hoạch công tác.

9. Quy định về kiểm tra, nghiệm thu sản phẩm

Quy định về quy trình kiểm tra, nghiệm thu sản phẩm, trình tự giao nộp sản phẩm để phục vụ công tác thanh, quyết toán hợp đồng: Theo các quy định hiện hành.