

CHƯƠNG V - YÊU CẦU KỸ THUẬT

1. Giới thiệu chung về gói thầu:

- Tên gói thầu: Dịch vụ hỗ trợ kỹ thuật công nghệ thông tin cơ quan Bộ Tài chính theo Quy trình hỗ trợ dịch vụ CNTT trong 36 tháng (2025-2028).
- Địa điểm thực hiện: Trụ sở cơ quan Bộ Tài chính;
- Thời gian thực hiện: 1095 ngày kể từ ngày hợp đồng có hiệu lực.

Hiện tại, CNTT đang đóng vai trò quan trọng không thể thiếu trong hoạt động chuyên môn của các cán bộ làm việc tại trụ sở cơ quan Bộ Tài chính (người dùng) với 100% cán bộ được trang bị máy tính. Rất nhiều ứng dụng CNTT được triển khai nhằm tạo thuận lợi cho người dùng, nâng cao hiệu quả làm việc. Hầu hết, người dùng chỉ tập trung nâng cao kiến thức công việc chuyên môn, không đủ kiến thức và kỹ năng về CNTT để giải quyết các vấn đề ngay lập tức khi gặp phải. Do đó, cần thiết thuê nguồn nhân lực chất lượng hỗ trợ theo Quy trình hỗ trợ dịch vụ CNTT để tiếp nhận, ghi nhận, chuyển tiếp và xử lý các yêu cầu hỗ trợ kỹ thuật CNTT từ phía người dùng, giám sát báo cáo kết quả hoạt động đảm bảo xử lý kịp thời tất cả các yêu cầu hỗ trợ CNTT, giảm thiểu thời gian gián đoạn hoạt động chuyên môn của cán bộ làm việc tại trụ sở cơ quan Bộ.

2. Mục tiêu công việc:

Thực hiện hỗ trợ dịch vụ CNTT theo quy trình hỗ trợ dịch vụ CNTT để đảm bảo các cán bộ làm việc tại trụ sở cơ quan Bộ được đáp ứng yêu cầu hỗ trợ kỹ thuật CNTT đầy đủ và kịp thời; Các hoạt động chuyên môn có ứng dụng CNTT tại cơ quan Bộ Tài chính luôn ổn định, tăng hiệu quả công việc; Hệ thống Trung tâm hỗ trợ hoạt động hiệu quả, ổn định. Có các báo cáo chi tiết về hoạt động hỗ trợ để đưa ra các phương án nâng cấp, thay đổi, bổ sung các dịch vụ CNTT kịp thời phục vụ mục tiêu phát triển ứng dụng CNTT ngành Tài chính.

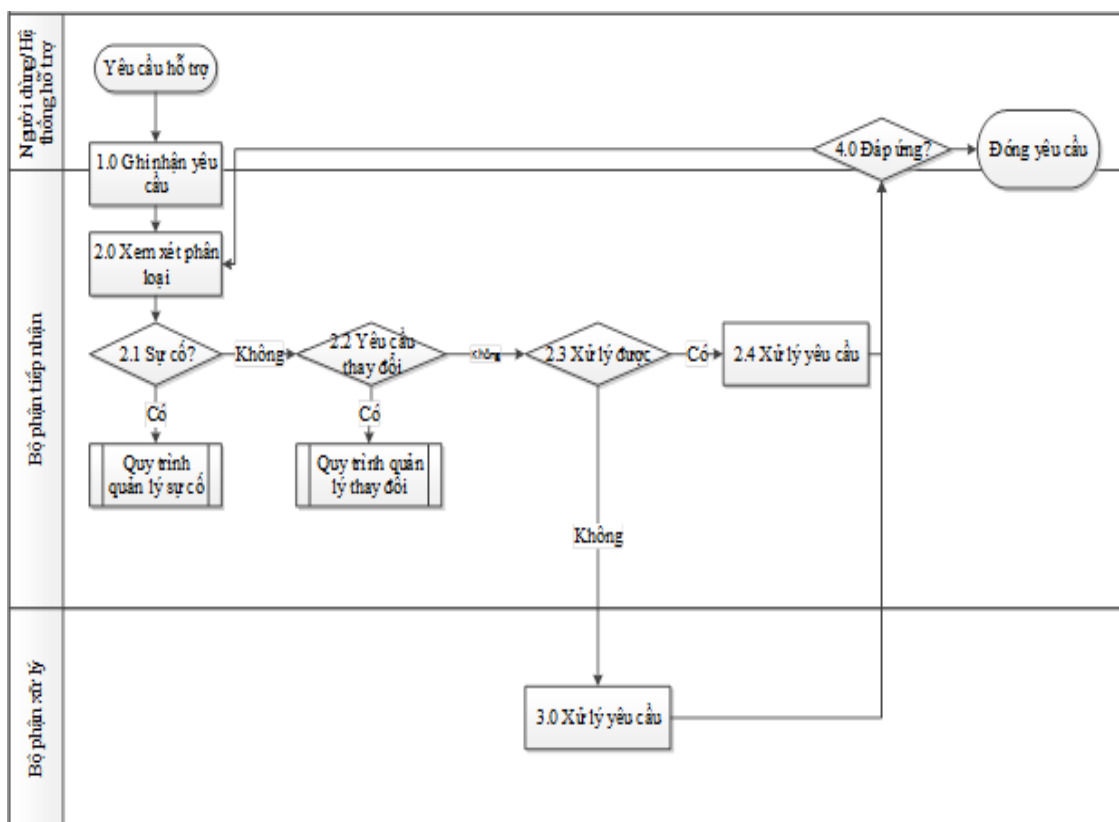
3. Yêu cầu kỹ thuật của gói thầu

Thuê nguồn nhân lực chất lượng hỗ trợ theo Quy trình hỗ trợ dịch vụ công nghệ thông tin (CNTT) để tiếp nhận, ghi nhận, chuyển tiếp và xử lý các yêu cầu hỗ trợ kỹ thuật CNTT từ phía người dùng, giám sát báo cáo kết quả hoạt động đảm bảo xử lý kịp thời tất cả các yêu cầu hỗ trợ CNTT tại Văn phòng Bộ Tài chính, phường Cửa Nam, thành phố Hà Nội ((số 28 Trần Hưng Đạo, số 6-8 Phan Huy Chú, số 7 Phan Huy Chú) với số lượng cán bộ khoảng 2000 người)), cụ thể:

3.1. Nội dung công việc:

- Vận hành, tiếp nhận yêu cầu hỗ trợ.

- Hỗ trợ dịch vụ Kết nối mạng.
- Hỗ trợ cài đặt lại hệ điều hành.
- Hỗ trợ cài đặt Office, các ứng dụng cơ bản.
- Hỗ trợ cài đặt máy in, máy quét.
- Hỗ trợ phần mềm diệt virus, Thư điện tử, phần mềm trao đổi thông tin nội bộ.
- Hỗ trợ trình chiếu, lắp đặt thiết bị CNTT.



(Diễn giải sơ đồ tại Phụ lục kèm theo Chương này)

Cán bộ hỗ trợ mức 1:

Là người thực hiện theo dõi liên tục tình trạng hoạt động của hệ thống Trung tâm hỗ trợ thông qua phần mềm giám sát đã được cấu hình và thiết kế sẵn, phát hiện, ghi nhận các vi phạm Quy trình hỗ trợ dịch vụ CNTT, thực hiện các báo cáo hoạt động định kỳ hoặc khi có yêu cầu từ phía Chủ đầu tư.

Thực hiện tiếp nhận, ghi nhận, xử lý yêu cầu theo Quy trình hỗ trợ của Chủ đầu tư như sau:

- Tiếp nhận, ghi nhận yêu cầu hỗ trợ từ Cục CNTT;
- Xác định nếu là sự cố thì chuyển sang Quy trình quản lý sự cố, nếu là

yêu cầu thay đổi (yêu cầu thay đổi được định nghĩa là các yêu cầu khi thực hiện sẽ làm thay đổi hệ thống, ứng dụng, thiết bị, hạ tầng phục vụ việc cung cấp dịch vụ CNTT cho người sử dụng) thì chuyển sang Quy trình quản lý thay đổi, nếu là yêu cầu thông thường thì tiến hành phân loại yêu cầu và xác định cán bộ mức 2 có trách nhiệm xử lý tiếp theo;

- Tiếp nhận lại yêu cầu đã được xử lý từ cán bộ mức 2 hoặc đơn vị liên quan với đầy đủ thông tin về quá trình xử lý;

- Ghi nhận và chuyển thông tin xử lý tới người dùng để kiểm tra lại kết quả xử lý yêu cầu;

- Đóng yêu cầu xử lý khi người dùng phản hồi yêu cầu đã được xử lý hoặc sau 02 ngày không có phản hồi kể từ khi chuyển thông tin xử lý đến người dùng.

Cán bộ hỗ trợ mức 2:

Là người thực hiện xử lý lỗi (các yêu cầu xử lý lỗi), tìm giải pháp khắc phục lỗi, viết quy trình xử lý lỗi. Thực hiện tiếp nhận yêu cầu hỗ trợ từ cán bộ mức 1, xử lý yêu cầu theo Quy trình hỗ trợ của Chủ đầu tư như sau:

- Tiếp nhận yêu cầu hỗ trợ từ cán bộ mức 1;
- Xác định KB (Knowledge Base) đã có tương ứng với yêu cầu;
- Xử lý yêu cầu, cập nhật KB mới với những yêu cầu chưa có KB, ghi nhận thông tin xử lý;
- Chuyển tiếp yêu cầu lại cho cán bộ mức 1 đã tiếp nhận.

3.2. Trình bày sự hiểu biết của nhà thầu về các bước thực hiện kết nối mạng vào domain của Bộ Tài chính: Nhà thầu đề xuất tài liệu quy trình join domain, đặt tên máy tính (có kèm hình ảnh chụp màn hình khi thực hiện để minh họa), thông tin như sau:

- + Tên domain: vpbtc.mof.vn
- + Tài khoản join domain: Cục Công nghệ thông tin và chuyển đổi số cung cấp khi thực hiện (Nhà thầu tự đề xuất tên tài khoản để minh họa);
- + Đặt tên máy tính theo quy tắc: ComputerName = Tên viết tắt của đơn vị – Tên phòng – Tên người. Trong đó tên viết tắt đơn vị được quy định trong tên viết tắt của Bộ Tài chính và đơn vị như sau:

Tên đơn vị	Tên viết tắt (ký hiệu)
Vụ Ngân sách nhà nước	NSNN
Vụ Phát triển hạ tầng	PTHT
Vụ Giám sát và Thẩm định đầu tư	TDDT
Vụ Tài chính - Kinh tế ngành	KTN
Vụ Quốc phòng, an ninh, đặc biệt (Vụ I)	VI
Vụ Kinh tế địa phương và lãnh thổ	KTDP
Vụ Quản lý quy hoạch	QLQH
Vụ Các định chế tài chính	ĐCTC
Vụ Tổ chức cán bộ	TCCB
Vụ Pháp chế	PC
Văn phòng	VP
Cục Quản lý nợ và Kinh tế đối ngoại	QLN
Cục Quản lý công sản	QLCS
Cục Quản lý đấu thầu	QLĐT
Cục Quản lý, giám sát chính sách thuế, phí và lệ phí	CST
Cục Quản lý, giám sát bảo hiểm	QLBH
Cục Quản lý, giám sát kế toán, kiểm toán	QLKT
Cục Quản lý giá	QLG
Cục Phát triển doanh nghiệp nhà nước	DNNN
Cục Phát triển doanh nghiệp tư nhân và kinh tế tập thể	DNTN
Cục Đầu tư nước ngoài	DTNN
Cục Kế hoạch - Tài chính	KHTC
Cục Công nghệ thông tin và chuyển đổi số	CNTT
Đảng ủy	VPDU
Đoàn thanh niên Bộ Tài chính	DTN

+ Tên phòng: lấy theo số phòng của cán bộ đang làm việc (Ví dụ phòng 1410)

+ Tên người: lấy theo họ tên người đang sử dụng máy tính (Ví dụ Trần Ngọc Anh thì viết tắt là ANHTN).

3.3 Yêu cầu đáp ứng dịch vụ hỗ trợ:

– Nhà thầu có trách nhiệm thực hiện hỗ trợ các yêu cầu phát sinh của Chủ đầu tư đối với dịch vụ CNTT nêu trên.

– Thời gian đáp ứng yêu cầu (là thời gian kể từ khi chủ đầu tư gửi yêu

cầu đến khi nhà thầu bắt đầu thực hiện xử lý yêu cầu): tối đa 60 phút.

– Thời gian xử lý yêu cầu làm dừng hoạt động của dịch vụ: tối đa 120 phút.

– Thời gian xử lý yêu cầu khác không làm dừng hoạt động của dịch vụ: tối đa 480 phút.

– Thời gian hỗ trợ kỹ thuật như sau: 8 giờ 00 sáng đến 5 giờ 00 chiều (từ thứ Hai đến thứ Sáu).

4. Yêu cầu về nhân sự hỗ trợ người dùng

Tổng cộng 10 nhân sự hỗ trợ người dùng trong đó: 02 nhân sự nhà thầu đề xuất tại phần nhân sự chủ chốt, 08 nhân sự theo yêu cầu dưới đây.

TT	Vị Trí	Số lượng	Ghi chú
1	Nhân sự hỗ trợ người dùng	08	- Có bằng tốt nghiệp đại học các ngành đào tạo về công nghệ thông tin hoặc các ngành gần đào tạo về công nghệ thông tin theo quy định tại Thông tư số 08/2022/TT-BTTTT ngày 30/6/2022 của Bộ Thông tin và Truyền thông. - Tài liệu chứng minh kèm theo: Bản sao bằng tốt nghiệp

5. Giải pháp và phương pháp luận: Không yêu cầu.

6. Các yêu cầu khác:

Căn cứ quy mô và tính chất của gói thầu, hai bên sẽ tiến hành lập kế hoạch triển khai thực hiện hợp đồng, nghiệm thu tiếp nhận nhân sự (nếu có) và nghiệm thu các sản phẩm/hạng mục của hợp đồng, cụ thể như sau:

– Trong vòng 07 ngày làm việc kể từ ngày hợp đồng có hiệu lực, hai bên thống nhất Kế hoạch triển khai thực hiện hợp đồng làm cơ sở triển khai nội dung công việc của hợp đồng.;

– Căn cứ vào Kế hoạch triển khai thực hiện hợp đồng, hai bên nghiệm thu/phê duyệt các sản phẩm/hạng mục của hợp đồng. Chi tiết trình tự kiểm tra, nghiệm thu và bàn giao các sản phẩm/hạng mục của hợp đồng sẽ được hai bên thống nhất khi thương thảo hợp đồng.

– Yêu cầu giảm trừ khi thực hiện hợp đồng để đảm bảo chất lượng cung cấp dịch vụ: Đối với các yêu cầu về thời gian tại mục 3.3 Chương này: Cứ mỗi block 60 phút xử lý chậm hơn so với thời gian đề xuất của nhà thầu thì bị giảm trừ 64.102 đồng/60 phút.

Phụ lục
(Kèm theo Chương V - E-HSMT)

Yêu cầu hỗ trợ: Người dùng trong quá trình sử dụng dịch vụ CNTT của Cục CNTT, Bộ Tài chính nếu có yêu cầu cần hỗ trợ thì báo yêu cầu hỗ trợ qua web, điện thoại, email, công văn hoặc hình thức báo yêu cầu khác.

Hệ thống hỗ trợ sẽ tự động tạo yêu cầu là các công việc có tính chất định kỳ của các nhóm dịch vụ.

(1.0) Ghi nhận yêu cầu

Bộ phận tiếp nhận sẽ ghi nhận yêu cầu hỗ trợ từ người dùng báo qua email hỗ trợ, qua điện thoại hoặc người dùng ghi nhận yêu cầu khi gửi yêu cầu qua web,...

Với yêu cầu đến bằng đường công văn, đơn vị văn thư của Cục CNTT sẽ chuyển công văn tới các Phòng/Trung tâm có liên quan. Căn cứ vào nội dung công văn cán bộ tiếp nhận sẽ phân loại yêu cầu và thông báo tới các nhóm xử lý.

Nếu yêu cầu liên quan đến một Phòng/Trung hoặc một nhóm nghiệp vụ thuộc một Phòng/Trung thì cán bộ tiếp nhận ghi nhận một yêu cầu lên hệ thống hỗ trợ.

Nếu yêu cầu liên quan đến nhiều Phòng/Trung hoặc nhiều nhóm nghiệp vụ không liên quan đến nhau thì mở nhiều bản ghi yêu cầu lên hệ thống hỗ trợ tương ứng với các nội dung trong công văn.

Sau khi ghi nhận xong nội dung yêu cầu, trạng thái của yêu cầu là trạng thái Mở (Open)

(2.0) Xem xét phân loại

Đối với trường hợp người dùng báo qua web thì người dùng sẽ tự phân loại yêu cầu bằng cách chọn trên hệ thống.

Hệ thống hỗ trợ tự động phân loại yêu cầu và tạo bản ghi yêu cầu trên hệ thống đối với những yêu cầu người dùng tạo qua web hoặc hệ thống tự động tạo yêu cầu.

Các trường hợp còn lại Bộ phận tiếp nhận phân loại yêu cầu thuộc Phòng/Trung nào, nhóm nghiệp vụ nào theo hướng dẫn phân loại yêu cầu dịch vụ.

Với những yêu cầu của người dùng thông báo, cán bộ tiếp nhận cần thực hiện phân loại theo nội dung ở mục hướng dẫn phân loại yêu cầu.

Trạng thái của yêu cầu ở bước xem xét và phân loại là trạng thái Đang xử lý (Inprogress)

(2.1) Sự cố

Nếu là sự cố, cán bộ tiếp nhận chuyển sang thực hiện các bước theo quy trình quản lý sự cố.

Trạng thái của yêu cầu lúc này là trạng thái Resolved, đồng thời cán bộ tiếp nhận mở một sự cố mới có trạng thái là Mở (Open) trên hệ thống hỗ trợ.

Nếu xem xét không phải là sự cố, cán bộ tiếp nhận chuyển sang xem xét việc thực hiện yêu cầu có phải là yêu cầu thay đổi hay không (yêu cầu thay đổi được định nghĩa là các yêu cầu khi thực hiện sẽ làm thay đổi hệ thống, ứng dụng, thiết bị, hạ tầng phục vụ việc cung cấp dịch vụ CNTT cho người sử dụng).

Trạng thái của yêu cầu trong trường hợp này là trạng thái Đang xử lý (Inprogress).

(2.2) Yêu cầu thay đổi

Sau khi xác định yêu cầu của người dùng là yêu cầu thay đổi, cán bộ tiếp nhận chuyển sang thực hiện theo quy trình quản lý thay đổi.

Trạng thái của yêu cầu lúc này là trạng thái Resolved (Đã xử lý xong), đồng thời cán bộ tiếp nhận mở một yêu cầu thay đổi mới có trạng thái là Open (Mở) trên hệ thống hỗ trợ.

Nếu xác định yêu cầu dịch vụ không phải là yêu cầu thay đổi cán bộ tiếp nhận chuyển sang bước 2.3 tiến hành thực hiện yêu cầu.

Trạng thái của yêu cầu trên hệ thống hỗ trợ trong trường hợp này là trạng thái Inprogress (Đang xử lý).

(2.3) Xử lý được

Bộ phận tiếp nhận xác định yêu cầu có thuộc thẩm quyền xử lý của bộ phận mình hay không. Nếu thuộc thẩm quyền của bộ phận mình xử lý thì chuyển bước 2.4 tiến hành xử lý sự cố.

Nếu không thuộc bộ phận mình xử lý, chuyển thông tin sự cố tới Bộ phận có liên quan được xác định ở bước 2.0 để xử lý. Chuyển bước 3.0.

Trạng thái của yêu cầu trên hệ thống hỗ trợ là trạng thái Inprogress (Đang xử lý).

Cục trưởng ghi ý kiến chỉ đạo xử lý trên Phiếu trình. Trường hợp Cục trưởng giao Phó Cục trưởng chủ trì xử lý, Văn thư chuyển văn bản kèm Phiếu trình Cục cho Phó Cục trưởng ghi ý kiến chỉ đạo lên Phiếu trình.

(2.4) Xử lý yêu cầu

Cán bộ tiếp nhận thực hiện yêu cầu theo tài liệu, quy trình đã được hướng dẫn.

Trong quá trình thực hiện yêu cầu, tùy vào từng trường hợp cụ thể trạng thái của yêu cầu có thể được chuyển từ Inprogress (Đang xử lý) sang trạng thái

Hold (Chờ bên thứ 3).

Sau khi thực hiện xong yêu cầu cán bộ tiếp nhận cập nhật thông tin đã xử lý yêu cầu theo tài liệu quy trình nào. Sau đó chuyển yêu cầu sang trạng thái Resolved (Đã xử lý) để ghi nhận hoàn thành quá trình xử lý yêu cầu.

(3.0) Xử lý yêu cầu

Bộ phận xử lý nhận thông tin yêu cầu từ đơn vị tiếp nhận, xem xét lại yêu cầu có thuộc đơn vị mình xử lý hay không. Nếu không thuộc đơn vị mình xử lý thì chuyển lại đơn vị tiếp nhận để phân loại lại yêu cầu.

Nếu yêu cầu thuộc đơn vị mình xử lý, cán bộ xử lý xem xét thay đổi lại mức độ ưu tiên của yêu cầu (nếu cần) và tiến hành thực hiện yêu cầu hỗ trợ. Trong quá trình thực hiện yêu cầu tùy vào từng trường hợp cụ thể trạng thái của yêu cầu có thể được chuyển từ Inprogress (Đang xử lý) sang trạng thái Hold (Chờ bên thứ 3).

Sau khi thực hiện xong yêu cầu cán bộ xử lý cập nhật thông tin đã xử lý yêu cầu như thế nào, sau đó chuyển yêu cầu sang trạng thái Resolved (Đã xử lý) để ghi nhận hoàn thành quá trình xử lý yêu cầu.

(4.0) Đáp ứng

Với những yêu cầu được ghi nhận từ người dùng, sau khi nhận được thông tin kết quả xử lý của các bộ phận có liên quan Bộ phận tiếp nhận chuyển thông tin xử lý tới người dùng để kiểm tra lại kết quả xử lý yêu cầu. Nếu yêu cầu đã được đáp ứng chuyển sang bước Đóng yêu cầu, trạng thái của yêu cầu là Closed (Đóng).

Với những yêu cầu từ hệ thống hỗ trợ, cán bộ tiếp nhận kiểm tra lại thông tin cập nhật của cán bộ xử lý (có cập nhật đủ thông tin theo yêu cầu hay không). Nếu đủ thông tin cán bộ tiếp nhận Đóng yêu cầu (trạng thái yêu cầu trên hệ thống hỗ trợ là Closed).

Nếu yêu cầu chưa được đáp ứng quay lại bước 2.0 để phân loại và xác định lại. Trạng thái của yêu cầu trên hệ thống lúc này được chuyển từ trạng thái Resolved (Đã xử lý) sang trạng thái Đang xử lý (Inprogress).

Đóng yêu cầu

Yêu cầu được đóng lại khi có phản hồi của người dùng hoặc sau khi cán bộ tiếp nhận kiểm tra lại thông tin đủ theo yêu cầu.

Nếu sau thời gian 02 ngày không có phản hồi, đơn vị tiếp nhận sự cố có thể tự đóng sự cố đó.

Trạng thái của yêu cầu trên hệ thống hỗ trợ là trạng thái Closed (Đóng).