

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:

- Tên gói thầu: Gói thầu số 01: Thuê hệ thống tổng đài thông minh tích hợp với hệ thống tổng đài 1022 để nâng cấp công tác phục vụ người dân, doanh nghiệp khi giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Hưng Yên

- Dự toán: Thuê hệ thống tổng đài thông minh tích hợp với hệ thống tổng đài 1022 để nâng cấp công tác phục vụ người dân, doanh nghiệp khi giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Hưng Yên

- Chủ đầu tư: Trung tâm phục vụ hành chính công tỉnh Hưng Yên

- Nguồn vốn: Ngân sách nhà nước

- 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

- Thời gian tổ chức lựa chọn nhà thầu: 20 ngày

- Thời gian bắt đầu tổ chức lựa chọn nhà thầu: Quý II/2026

- Loại hợp đồng: Trọn gói

- Thời gian thực hiện gói thầu: 12 tháng

- Địa điểm thực hiện: Trung tâm phục vụ hành chính công tỉnh Hưng Yên.

2. Mục tiêu, nội dung và quy mô, phạm vi, địa điểm và cơ quan, đơn vị sử dụng dịch vụ

Mục tiêu kế hoạch thuê

Mục tiêu chính của thuê dịch vụ CNTT “Thuê hệ thống tổng đài thông minh tích hợp với hệ thống tổng đài 1022 để nâng cấp công tác phục vụ người dân, doanh nghiệp khi giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Hưng Yên” là cụ thể hóa các nhiệm vụ, giải pháp của UBND tỉnh về chuyển đổi số tỉnh Hưng Yên năm 2026, cụ thể:

- Ứng dụng công nghệ AI trong việc tự động hóa tư vấn, hướng dẫn thủ tục hành chính bao gồm: tự động trả lời các câu hỏi của tổ chức/công dân, tư vấn 24/7 về quy trình, hồ sơ, phí/lệ phí, thời hạn giải quyết....;

- Kết nối, trao đổi, chia sẻ thông tin, dữ liệu trên môi trường mạng; bảo đảm an toàn, bảo mật thông tin toàn bộ hệ thống máy tính, hệ thống thông tin theo quy định của Nhà nước;

- Cán bộ, công chức, viên chức, đội ngũ quản lý, quản trị được đào tạo, tập huấn, bồi dưỡng nâng cao kiến thức, trình độ, kỹ năng để khai thác, sử dụng và bảo đảm an toàn, bảo mật thông tin đáp ứng yêu cầu nhiệm vụ.

- Phù hợp Khung kiến trúc Chính phủ điện tử Việt Nam, Kiến trúc Chính quyền điện tử tỉnh Hưng Yên.

Nội dung và quy mô kế hoạch thuê:

Trên cơ sở xác định nội dung thuê dịch vụ công nghệ thông tin đã nêu ở trên thì quy mô và phạm vi thực hiện được xác định như sau:

- Thuê phần mềm tổng đài thông minh;
- Dịch vụ quản lý, vận hành và bảo trì hệ thống;
- Dịch vụ hỗ trợ kỹ thuật;
- Thuê dịch vụ hạ tầng máy chủ phục vụ vận hành hệ thống và lưu trữ.

Phạm vi, địa điểm và cơ quan, đơn vị sử dụng dịch vụ

- Cơ quan chủ trì thuê: Trung tâm phục vụ hành chính công tỉnh Hưng Yên.
- Đơn vị sử dụng dịch vụ: Tổ chức/cá nhân trên địa bàn tỉnh Hưng Yên có nhu cầu hỗ trợ trong việc giải quyết thủ tục hành chính.

Phạm vi sử dụng dịch vụ: toàn tỉnh.

3. Yêu cầu kỹ thuật của gói thầu: Theo phụ lục đính kèm.

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:

Quy trình kiểm tra, nghiệm thu sản phẩm, trình tự giao nộp sản phẩm (nếu có)... để phục vụ công tác thanh, quyết toán hợp đồng theo các quy định hiện hành.