

Chương V. YÊU CẦU VỀ KỸ THUẬT

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

- Gói thầu: Thuê Hệ thống quản lý tài liệu điện tử tính giai đoạn 2026-2027
- Địa điểm thực hiện: Trung tâm Lưu trữ Lịch sử Tỉnh Đắk Lắk.
- Nguồn vốn: Nguồn ngân sách nhà nước năm 2026-2027.
- Thời gian thực hiện gói thầu: 579 ngày.

2. Mục tiêu công việc:

Triển khai hệ thống Quản lý tài liệu điện tử tỉnh để bảo quản lâu dài tài liệu điện tử, tài liệu số lưu trữ tại trung tâm lưu trữ lịch sử; đảm bảo việc kết nối, chia sẻ dữ liệu theo đúng quy định.

Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong công tác lưu trữ tài liệu điện tử hình thành trong quá trình hoạt động của các cơ quan hành chính nhà nước, đáp ứng yêu cầu xây dựng Chính quyền điện tử.

Nâng cao hiệu quả hoạt động của các cơ quan hành chính nhà nước, tạo điều kiện thuận lợi cho người dân, tổ chức, doanh nghiệp trong tiếp cận và khai thác tài liệu điện tử của các cơ quan hành chính nhà nước.

3. Yêu cầu kỹ thuật của gói thầu:

3.1. Yêu cầu chung:

Hệ thống phần mềm đảm bảo đáp ứng tiêu chí kỹ thuật quy định là bắt buộc được nêu tại các văn bản sau:

Đảm bảo về an toàn bảo mật thông tin, dữ liệu: 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, cơ yếu và Pháp lệnh bảo vệ bí mật nhà nước. 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 phần mềm; 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 và đơn vị cung cấp phải chịu trách nhiệm trước pháp luật và bồi thường theo các quy định hiện hành. Thực hiện sao lưu, đồng bộ CSDL của phần mềm quản lý văn bản và điều hành để lưu trữ dự phòng tại tỉnh theo yêu cầu của bên thuê dịch vụ.

Hệ thống quản lý tài liệu điện tử là Hệ thống thông tin phục vụ hoạt động nội bộ của cơ quan, tổ chức và có xử lý thông tin riêng, thông tin cá nhân của người sử dụng nhưng không xử lý thông tin bí mật nhà nước.

Phần mềm bảo đảm đáp ứng yêu cầu của thông tư 12/2022/TT-BTTTT, Nghị định số 85/2016/NĐ-CP ngày 01/7/2016 của Chính phủ về bảo đảm an toàn hệ thống thông tin theo cấp độ và Thông tư số 39/2017/TT-BTTTT của Bộ Thông tin và Truyền thông ban hành Danh mục tiêu chuẩn kỹ thuật về ứng dụng công nghệ thông tin trong cơ quan nhà nước

Các yêu cầu tối thiểu để bảo đảm an toàn hệ thống thông tin cấp độ 2 bao gồm:

+ Về quản lý:

- Thiết lập chính sách an toàn thông tin;
- Tổ chức bảo đảm an toàn thông tin;
- Bảo đảm nguồn nhân lực;
- Quản lý thiết kế, xây dựng hệ thống;
- Quản lý vận hành hệ thống;
- Phương án Quản lý rủi ro an toàn thông tin;
- Phương án Kết thúc vận hành, khai thác, thanh lý, hủy bỏ.

+ Về kỹ thuật:

- Bảo đảm an toàn mạng;
- Bảo đảm an toàn máy chủ;
- Bảo đảm an toàn ứng dụng;
- Bảo đảm an toàn dữ liệu.

3.1.1. Yêu cầu về chất lượng dịch vụ

- Đáp ứng các yêu cầu chức năng: Dịch vụ cung cấp phải đáp ứng được các yêu cầu chức năng được quy định trong hợp đồng, bao gồm tính năng, độ tin cậy và hiệu suất của hệ thống.

- Đảm bảo bảo mật thông tin: Các dịch vụ công nghệ thông tin phải được thiết kế để đảm bảo an toàn thông tin, bảo mật dữ liệu và đảm bảo tuân thủ các quy định pháp lý về bảo vệ thông tin.

- Hỗ trợ kỹ thuật: Nhà cung cấp dịch vụ phải đáp ứng được các yêu cầu hỗ trợ kỹ thuật của khách hàng, bao gồm hỗ trợ khắc phục sự cố và cập nhật phần mềm thường xuyên để đảm bảo tính năng và độ tin cậy của hệ thống.

- Tính sẵn sàng cao: Dịch vụ cung cấp phải đảm bảo tính sẵn sàng cao, đảm bảo hoạt động liên tục và không gián đoạn.

- Đảm bảo hiệu suất: Dịch vụ cung cấp phải đảm bảo hiệu suất cao, đáp ứng được tải lớn và số lượng người sử dụng đồng thời.

- Tuân thủ các quy định pháp lý: Nhà cung cấp dịch vụ phải tuân thủ các quy định pháp lý và quy định của nhà nước về công nghệ thông tin.

3.1.2. Yêu cầu về hiệu năng vận hành

- Tốc độ và đáp ứng: Hệ thống cần phải có tốc độ xử lý nhanh chóng và thời gian đáp ứng thấp để đảm bảo người dùng không gặp trở ngại khi truy cập và làm việc với các tài liệu và chức năng của hệ thống.

- Xử lý đồng thời (concurrency): Hệ thống cần hỗ trợ đồng thời nhiều người dùng truy cập và sử dụng các tính năng một cách hiệu quả, đồng thời tránh tình trạng xung đột dữ liệu và sự cố khi nhiều người dùng cùng thao tác.

- Khả năng mở rộng: Hệ thống cần có khả năng mở rộng dễ dàng để đáp ứng nhu cầu tăng cường của tỉnh. Việc thêm mới người dùng, tài liệu và chức năng không nên gây ra sự gián đoạn lớn cho người dùng.

- Tiết kiệm tài nguyên: Hệ thống nên sử dụng tài nguyên máy chủ và mạng một cách hiệu quả để tránh lãng phí và đảm bảo rằng nguồn tài nguyên có sẵn đủ để đáp ứng yêu cầu của người dùng.

- Bảo mật và quyền truy cập: Hệ thống cần đảm bảo rằng chỉ những người có quyền truy cập cần thiết mới có thể truy cập và sửa đổi tài liệu. Đồng thời, cơ chế bảo mật cần không gây ảnh hưởng đến tốc độ truy cập và xử lý.

- Giảm thời gian chờ đợi: Hệ thống cần tối ưu hóa quá trình tìm kiếm, sắp xếp và lọc thông tin để người dùng có thể truy cập dữ liệu một cách nhanh chóng và dễ dàng.

- Khả năng tương thích: Hệ thống cần tương thích với các thiết bị và trình duyệt khác nhau để người dùng có thể truy cập từ nhiều nền tảng khác nhau.

- Duy trì và hỗ trợ: Hệ thống cần có sự hỗ trợ liên tục và quản lý duy trì để đảm bảo rằng mọi vấn đề hoặc sự cố có thể được xử lý nhanh chóng và hiệu quả.

- Đo lường và giám sát: Cần có cơ chế đo lường hiệu suất và giám sát hoạt động của hệ thống để phát hiện sớm các vấn đề và tối ưu hóa hiệu năng.

3.2. Yêu cầu về kỹ thuật cụ thể đối với việc cung cấp dịch vụ:

3.2.1. Yêu cầu về kỹ thuật CNTT cần đáp ứng.

Hệ thống phần mềm phải đảm bảo đáp ứng tiêu chí kỹ thuật quy định là bắt buộc được nêu tại các văn bản như sau:

Luật Công nghệ thông tin ngày 29/06/2006;

Nghị định số 30/2020/NĐ-CP ngày 05/03/2020 của Chính phủ quy định về công tác văn thư;

Nghị định số 45/2026/NĐ-CP ngày 26/01/2026 của Chính phủ quy định quản lý đầu tư ứng dụng công nghệ thông tin sử dụng nguồn vốn ngân sách nhà nước.

Thông tư số 05/2025/TT-BNV ngày 14/05/2025 của Bộ Nội vụ quy định nghiệp vụ lưu trữ tài liệu lưu trữ số;

Quyết định số 458/QĐ-TTg ngày 03/04/2020 của Thủ tướng Chính phủ về việc Phê duyệt đề án lưu trữ tài liệu điện tử của các cơ quan nhà nước giai đoạn 2020-2025;

Quyết định số 09/2025/QĐ-TTg ngày 14/04/2025 về 20/QĐ-TTg ngày 22/07/2020 của Thủ tướng Chính phủ về mã định danh điện tử của các cơ quan, tổ chức phục vụ kết nối, chia sẻ dữ liệu với các bộ, ngành, địa phương;

Quyết định số 2323/QĐ-BTTTT ngày 25/03/2025 của Bộ Thông tin và Truyền thông ban hành khung kiến trúc Chính phủ số Việt Nam, phiên bản 4.0;

Quyết định số 09/2025/QĐ-TTg ngày 14/04/2025 của Thủ tướng Chính phủ sửa đổi Quyết định 20/2020/QĐ-TTg về Mã định danh điện tử của các cơ quan, tổ chức phục vụ kết nối, chia sẻ dữ liệu với các bộ, ngành, địa phương;

Kế hoạch số 138/KH-UBND ngày 13/06/2025 của UBND tỉnh về đảm bảo hạ tầng, nền tảng số, hệ thống thông tin (khối chính quyền) trong quá trình triển khai Đề án sắp xếp đơn vị hành chính cấp tỉnh.

Công văn số 2138/UBND-NV ngày 10/02/2026 của UBND tỉnh Đắk Lắk về việc tiếp tục thuê Hệ thống quản lý tài liệu điện tử tỉnh giai đoạn 2026-2027 và đầu tư hạ tầng để cài đặt, hiệu chỉnh Hệ thống phần mềm quản lý tài liệu lưu trữ số của tỉnh;

Nghị định số 85/2016/NĐ-CP ngày 01/07/2016 của Chính phủ về bảo đảm an toàn hệ thống thông tin theo cấp độ;

Thông tư số 13/2017/TT-BTTTT ngày 23/06/2017 của Bộ Thông tin và Truyền thông về quy định các yêu cầu kỹ thuật về kết nối các hệ thống thông tin, cơ sở dữ liệu với cơ sở dữ liệu quốc gia;

Thông tư số 39/2017/TT-BTTTT ngày 15/12/2017 của Bộ trưởng Bộ Thông tin và Truyền thông ban hành Danh mục tiêu chuẩn kỹ thuật về ứng dụng công nghệ thông tin trong cơ quan nhà nước;

Thông tư số 01/2022/TT-BTTTT ngày 17/02/2022 của Bộ Thông tin và Truyền thông Sửa đổi 1:2022 QCVN 102:2016/BTTTT Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia về cấu trúc mã định danh và định dạng dữ liệu gói tin phục vụ kết nối các hệ thống quản lý văn bản và điều hành;

Thông tư số 12/2022/TT-BTTTT ngày 12/08/2022 của Bộ Thông tin và Truyền thông về quy định chi tiết và hướng dẫn một số điều của Nghị định 85/2016/NĐ-CP ngày 01/07/2016 của Chính phủ về Đảm bảo an toàn hệ thống thông tin theo cấp độ;

Quyết định số 2629/QĐ-TTg ngày 01/12/2025 của Thủ tướng Chính phủ về việc phê duyệt chương trình phát triển Chính phủ số;

Bảo đảm tuân thủ Khung Kiến trúc Chính phủ số Việt Nam và Kiến trúc Chính phủ số cấp Bộ, Kiến trúc Chính quyền điện tử cấp tỉnh;

Bảo đảm tuân thủ các nguyên tắc, yêu cầu quy định liên quan đến nghiệp vụ văn bản tại Nghị định số 30/2020/NĐ-CP và các quy định khác về công tác văn thư;

Nhà thầu phải đề xuất giải pháp công nghệ và ngôn ngữ lập trình phù hợp để nâng cấp, phát triển và vận hành Hệ thống quản lý tài liệu điện tử tỉnh giai đoạn 2026-2027;

Giải pháp đề xuất phải đáp ứng yêu cầu về kiến trúc mở, khả năng tích hợp, mở rộng, bảo trì, bảo mật và vận hành ổn định trong môi trường Web;

Nhà thầu được quyền đề xuất Java hoặc công nghệ tương đương; tuy nhiên phải chứng minh giải pháp đáp ứng đầy đủ các yêu cầu kỹ thuật của hệ thống, bao gồm khả năng triển khai đa nền tảng, tích hợp với hệ thống hiện có, hỗ trợ API mở, bảo đảm hiệu năng, an toàn thông tin và khả năng nâng cấp trong dài hạn;

Nhà thầu phải mô tả rõ kiến trúc công nghệ, các thành phần phần mềm sử dụng, phương án quản lý mã nguồn, phương án kiểm thử, phương án triển khai và bảo trì, làm cơ sở để Chủ đầu tư đánh giá mức độ phù hợp của giải pháp;

3.2.2. Yêu cầu điều kiện về khả năng kết nối, liên thông với ứng dụng, hệ thống thông tin khác

- Hệ thống sẵn sàng kết nối, chia sẻ dữ liệu khi có yêu cầu với các hệ thống khác theo phương thức kết nối qua HTTP Rest API nhằm phục vụ các hoạt động của cơ quan

nhà nước hướng tới phục vụ người dân, doanh nghiệp và tuân thủ quy định của pháp luật trong việc tạo lập, quản lý và sử dụng dữ liệu.

- Đảm bảo tích hợp, kết nối, chia sẻ dữ liệu với hệ thống quản lý văn bản của tỉnh.
- Phần mềm có thể kết nối với cổng LGSP trong mô hình chính quyền điện tử của tỉnh để chia sẻ dữ liệu khi có yêu cầu.

3.3. Yêu cầu về kỹ thuật, công nghệ

3.3.1. Đáp ứng yêu cầu về ngôn ngữ lập trình để nâng cấp, phát triển hệ thống

Hệ thống sử dụng Java hoặc công nghệ tương đương.

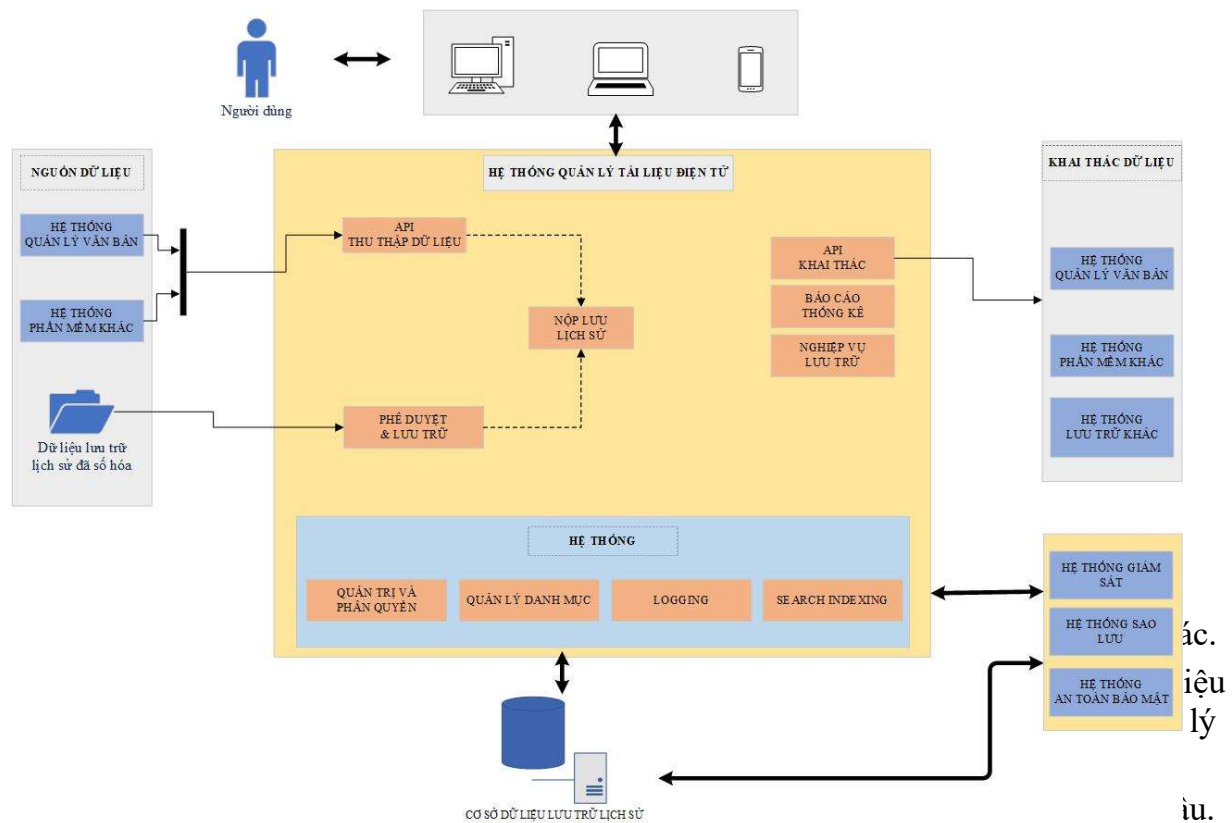
3.3.2. Đáp ứng yêu cầu về hệ quản trị cơ sở dữ liệu

Hệ thống sử dụng Oracle hoặc giải pháp tương đương

3.4. Mô hình triển khai hệ thống

Hệ thống Quản lý tài liệu điện tử tỉnh Đắk Lắk là hệ thống quản lý, lưu trữ tài liệu điện tử phù hợp và đáp ứng các yêu cầu, quy định.

+ Hệ thống được thiết kế có mô hình kiến trúc tổng thể như sau:



b) Phân hệ lưu trữ:

- Quản lý tài liệu giấy tại trung tâm lưu trữ lịch sử bao gồm tài liệu có thời hạn và tài liệu vĩnh viễn.
- Quản lý lưu trữ điện tử
- Quản lý hồ sơ tiêu hủy

- Quản lý khai thác hồ sơ
- Quản lý lưu trữ lịch sử
- c) Phân hệ Hệ thống
 - Phân hệ báo cáo thống kê.
 - Phân hệ quản trị hệ thống và phân quyền.
 - Phân hệ quản lý danh mục.

d) Khai thác dữ liệu: Người dùng có thể thực hiện tìm kiếm, khai thác tài liệu điện tử đang được lưu trữ theo phân quyền. Các hệ thống phần mềm khai thác dữ liệu thông qua các API do hệ thống Quản lý tài liệu điện tử cung cấp, cụ thể:

- Cung cấp thông tin dữ liệu văn bản cho hệ thống quản lý văn bản của tỉnh.
- Cung cấp thông tin về các dữ liệu lưu trữ cho các hệ thống phần mềm khác khi có yêu cầu.

3.5. Yêu cầu cần đáp ứng của phần mềm

3.5.1. Các đối tượng tham gia vào quy trình nghiệp vụ và mối liên hệ

TT	Tên tác nhân	Mô tả tác nhân
1	Quản trị hệ thống	Cán bộ quản lý CNTT được giao nhiệm vụ quản trị hệ thống. Có tài khoản super admin để thực hiện phân quyền, quản lý người dùng, tài khoản người dùng, quản lý giao diện hiển thị của hệ thống
2	Lãnh đạo	Lãnh đạo
3	Lưu trữ lịch sử	Lưu trữ lịch sử
4	Chuyên viên	Chuyên viên
5	Hệ thống (SSO của tỉnh)	Hệ thống

3.5.2. Danh sách các yêu cầu chức năng

TT	Chức năng	Mô tả chức năng
I	Quản trị hệ thống	
1	Quản lý cơ quan	Thêm mới cơ quan
		Sửa cơ quan
		Tìm kiếm cơ quan
		Xóa cơ quan
2	Quản lý đơn vị	Thêm mới đơn vị
		Sửa đơn vị

		Tìm kiếm đơn vị
		Xóa đơn vị
3	Quản lý menu chức năng	Tìm kiếm menu chức năng
		Thêm mới menu chức năng
		Sửa thông tin menu chức năng
		Xóa menu chức năng
4	Quản lý nhóm quyền	Tìm kiếm nhóm quyền
		Thêm mới nhóm quyền
		Sửa thông tin nhóm quyền
		Xóa nhóm quyền
5	Quản lý người dùng	Tìm kiếm người dùng
		Thêm mới người dùng
		Sửa thông tin người dùng
		Xóa người dùng
		Export danh sách người dùng
6	Phân quyền sử dụng	Tìm kiếm người dùng theo tài khoản để gán
		Tìm kiếm người dùng theo tên để gán
		Tìm kiếm nhóm quyền để gán
		Gán nhóm quyền cho người dùng
		Xóa nhóm quyền đã gán cho người dùng
		Xem danh sách các nhóm quyền đã gán cho người dùng
7	Lịch sử người dùng	Tìm kiếm theo thời gian
		Tìm kiếm theo chức năng truy cập
		Tìm kiếm theo tài khoản truy cập
		Xuất file excel
8	Quản trị thông báo cho người dùng	Thêm thông báo
		Sửa thông báo
		Xóa thông báo
		Xem danh sách thông báo
9		Xem danh sách phong

	Quản lý danh mục Phong	Tìm kiếm phong Thêm mới phong Chính sửa phong Xóa phong
10	Quản lý danh mục Kho	Xem danh sách kho Tìm kiếm kho Thêm mới kho Chính sửa kho Xóa kho
11	Quản lý danh mục Kệ	Xem danh sách kệ Tìm kiếm kệ Thêm mới kệ Chính sửa kệ Xóa kệ
12	Quản lý danh mục Hộp	Xem danh sách hộp Tìm kiếm hộp Thêm mới hộp Chính sửa hộp Xóa hộp
13	Quản lý kế hoạch thu thập	Xem danh sách kế hoạch thu thập Thêm kế hoạch thu thập Sửa kế hoạch thu thập Xóa kế hoạch thu thập Tìm kiếm kế hoạch thu thập
14	Quản lý văn bản kèm theo kế hoạch thu thập	Người dùng xem danh sách văn bản liên quan đến kế hoạch nộp lưu Người dùng thêm mới văn bản liên quan Người dùng sửa thông tin văn bản liên quan Người dùng xóa thông tin văn bản liên quan Người dùng xem chi tiết văn bản liên quan

15	Quản lý danh mục Nhóm độc giả	Xem danh sách nhóm độc giả
		Thêm mới nhóm độc giả
		Chỉnh sửa nhóm độc giả
		Tìm kiếm nhóm độc giả
		Xóa nhóm độc giả
16	Quản lý danh mục Nhóm hồ sơ	Xem danh sách nhóm hồ sơ
		Thêm mới nhóm hồ sơ
		Chỉnh sửa nhóm hồ sơ
		Tìm kiếm nhóm hồ sơ
		Xóa nhóm hồ sơ
17	Quản lý danh mục Độ mật	Xem danh sách độ mật
		Thêm mới độ mật
		Chỉnh sửa độ mật
		Tìm kiếm độ mật
		Xóa độ mật
18	Quản lý danh mục Tình trạng vật lý	Xem danh sách tình trạng vật lý
		Thêm mới tình trạng vật lý
		Chỉnh sửa tình trạng vật lý
		Tìm kiếm tình trạng vật lý
		Xóa tình trạng vật lý
19	Quản lý danh mục Thời hạn bảo quản	Xem danh sách thời hạn bảo quản
		Thêm mới thời hạn bảo quản
		Chỉnh sửa thời hạn bảo quản
		Tìm kiếm thời hạn bảo quản
		Xóa thời hạn bảo quản
20	Quản lý danh mục loại hình tài liệu	Xem danh sách loại hình tài liệu
		Thêm mới loại hình tài liệu
		Chỉnh sửa loại hình tài liệu
		Tìm kiếm loại hình tài liệu
		Xóa loại hình tài liệu

21	Quản lý danh mục Hình thức văn bản	Xem danh sách hình thức văn bản
		Thêm mới hình thức văn bản
		Chỉnh sửa hình thức văn bản
		Tìm kiếm hình thức văn bản
		Xóa hình thức văn bản
II	Tiện ích	
22	Xem thông báo từ hệ thống	Xem thông báo từ hệ thống
23	Thực hiện cảnh báo trên hệ thống	Cảnh báo trên hệ thống khi có hồ sơ gửi chờ tiếp nhận
		Cảnh báo trên hệ thống khi hồ sơ được phê duyệt
		Cảnh báo trên hệ thống khi mượn hồ sơ
		Cảnh báo trên hệ thống khi hồ sơ đến hạn trả
		Cảnh báo trên hệ thống khi xin gia hạn mượn hồ sơ
24	Gửi thông báo qua Email	Thông báo qua Email khi có hồ sơ gửi chờ tiếp nhận
		Thông báo qua Email khi hồ sơ được phê duyệt
		Thông báo qua Email khi mượn hồ sơ
		Thông báo qua Email khi hồ sơ đến hạn trả
		Thông báo qua Email khi xin gia hạn mượn hồ sơ
25	Tạo file mẫu import hồ sơ, tài liệu vào kho lưu trữ lịch sử	Lấy danh mục hình thức văn bản
		Lấy danh mục phòng
		Lấy danh mục kho
		Lấy danh mục hộp
		Lấy danh mục kệ
		Lấy danh mục độ mật
		Lấy danh mục kế hoạch thu thập
		Tạo file Excel mẫu
26	Import hồ sơ, tài liệu vào kho lưu trữ lịch sử	Tải file excel mẫu từ hệ thống
		Import file dữ liệu
		Hiển thị dữ liệu từ file excel
		Tạo hồ sơ

		Cập nhật kê, hộp hồ sơ
		Tạo tài liệu từ file
		Upload file tài liệu
		Tạo mã hồ sơ tự động
III	Lưu trữ lịch sử	
27	Quản lý hồ sơ	Xem danh sách hồ sơ
		Tìm kiếm hồ sơ theo tên hồ sơ
		Tìm kiếm hồ sơ theo mã hồ sơ
		Tìm kiếm hồ sơ theo đơn vị nộp lưu
		Tìm kiếm hồ sơ theo thời gian nộp lưu
		Thêm mới hồ sơ
		Chỉnh sửa hồ sơ
		Xóa hồ sơ
28	Quản lý văn bản, tài liệu trong hồ sơ	Xem danh sách văn bản, tài liệu trong hồ sơ
		Thêm văn bản vào hồ sơ
		Thêm tài liệu vào hồ sơ
		Xuất mục lục văn bản tài liệu của hồ sơ cần thực hiện
		Cập nhật thứ tự văn bản tài liệu trong hồ sơ cần thực hiện
		Cập nhật thông tin văn bản trong hồ sơ cần thực hiện
		Cập nhật thông tin tài liệu trong hồ sơ cần thực hiện
		Xóa thông tin văn bản trong hồ sơ cần thực hiện
		Xóa thông tin tài liệu trong hồ sơ cần thực hiện
29	Chuyển thông tin lưu trữ hồ sơ (Kho, kê, hộp)	Tìm kiếm hồ sơ để chọn hồ sơ
		Tìm kiếm theo điều kiện tùy chọn
		Xem thông tin hồ sơ
		Chuyển thông tin 1 hoặc nhiều hồ sơ
30	Quản lý danh sách quyết định tiêu hủy	Xem danh sách quyết định tiêu hủy
		Tạo quyết định tiêu hủy
		Chỉnh sửa thông tin quyết định tiêu hủy

		Xóa từng quyết định tiêu hủy
		Xóa đồng thời nhiều quyết định tiêu hủy
		Tìm kiếm quyết định tiêu hủy theo thời gian, trạng thái
31	Quản lý quyết định tiêu hủy chờ duyệt	Xem danh sách quyết định tiêu hủy
		Từ chối duyệt quyết định tiêu hủy
		Duyệt quyết định tiêu hủy
		Tìm kiếm quyết định tiêu hủy theo thời gian, trạng thái
32	Tiêu hủy hồ sơ	Tiêu hủy từng hồ sơ
		Tiêu hủy đồng thời nhiều hồ sơ
		Gán thêm hồ sơ để trình tiêu hủy
		Trình duyệt quyết định tiêu hủy hồ sơ
33	Quản lý hồ sơ đã hủy	Xem danh sách hồ sơ đã hủy
		Tìm kiếm hồ sơ đã hủy theo tiêu đề
		Tìm kiếm hồ sơ đã hủy theo Mã hồ sơ
		Tìm kiếm hồ sơ đã hủy theo Thời gian hủy
34	Tra cứu hồ sơ lưu trữ	Xem danh sách hồ sơ lưu trữ
		Xem thông tin chi tiết của hồ sơ
		Tìm kiếm hồ sơ cần tra cứu theo Tên hồ sơ
		Tìm kiếm hồ sơ cần tra cứu theo Mã hồ sơ
		Tìm kiếm hồ sơ cần tra cứu theo Số ký hiệu văn bản
		Tìm kiếm hồ sơ cần tra cứu theo Trích yếu, nội dung
		Tìm kiếm hồ sơ cần tra cứu theo Kho lưu trữ
		Tìm kiếm hồ sơ cần tra cứu theo Đơn vị nộp lưu
35	Quản lý danh sách yêu cầu khai thác hồ sơ	Xem danh sách yêu cầu khai thác
		Cập nhật thông tin yêu cầu khai thác
		Gửi yêu cầu khai thác
		Xóa yêu cầu khai thác
		Tìm kiếm yêu cầu khai thác theo thời gian
		Tìm kiếm yêu cầu khai thác theo trạng thái
36		Xem danh sách yêu cầu khai thác chờ duyệt

	Quản lý yêu cầu khai thác chờ duyệt	Chuyên trả yêu cầu khai thác chờ duyệt
		Duyệt yêu cầu khai thác chờ duyệt
		Từ chối yêu cầu khai thác chờ duyệt
		Tìm kiếm yêu cầu khai thác theo thời gian
		Tìm kiếm yêu cầu khai thác theo trạng thái
IV	Báo cáo thống kê	
37	Báo cáo số liệu tổng hợp về công tác nộp lưu lịch sử	Xem dữ liệu báo cáo theo đơn vị
		Xem dữ liệu báo cáo theo thời gian
		Xem dữ liệu báo cáo theo nhóm hồ sơ
		Xem dữ liệu báo cáo theo loại hình tài liệu
		Xem dữ liệu báo cáo theo trạng thái đã tiếp nhận
		Xem dữ liệu báo cáo theo trạng thái bị từ chối
		Xem chi tiết dữ liệu báo cáo theo trạng thái đã tiếp nhận
		Xem chi tiết dữ liệu báo cáo theo trạng thái bị từ chối
		Xuất dữ liệu báo cáo thống kê
38	Báo cáo thống kê hồ sơ có thời hạn	Xem dữ liệu báo cáo theo nhóm hồ sơ
		Xem dữ liệu báo cáo theo loại hình tài liệu
		Xem dữ liệu báo cáo theo thời gian
		Xuất dữ liệu báo cáo thống kê
39	Báo cáo thống kê hồ sơ đã tiếp nhận nộp lưu lịch sử	Xem dữ liệu báo cáo theo đơn vị
		Xem dữ liệu báo cáo theo khoảng thời gian
		Xem dữ liệu báo cáo theo loại hình tài liệu
		Xuất dữ liệu báo cáo thống kê
40	Báo cáo thống kê hồ sơ bị từ chối nộp lưu lịch sử	Xem dữ liệu báo cáo theo đơn vị
		Xem dữ liệu báo cáo theo khoảng thời gian
		Xem dữ liệu báo cáo theo loại hình tài liệu
		Xuất dữ liệu báo cáo thống kê
41	Báo cáo tổng hợp khai thác hồ sơ	Xem dữ liệu báo cáo theo thời gian
		Xem dữ liệu báo cáo theo phong
		Xem dữ liệu báo cáo theo nhóm độc giả

		Xem dữ liệu báo cáo chi tiết hồ sơ theo phong
		Xem dữ liệu báo cáo chi tiết hồ sơ theo nhóm độc giả
		Xuất dữ liệu báo cáo thống kê
V	Kết nối , chia sẻ dữ liệu	
42	Quản lý ứng dụng tích hợp	Xem danh sách ứng dụng tích hợp
		Tìm kiếm ứng dụng tích hợp
		Thêm mới ứng dụng tích hợp
		Sửa ứng dụng tích hợp
		Xóa ứng dụng tích hợp
		Xem thông tin chi tiết ứng dụng
		Kích hoạt ứng dụng
		Tạm ngưng ứng dụng
43	Quản lý đơn vị liên thông nộp hồ sơ	Xem danh sách đơn vị liên thông nộp hồ sơ
		Tìm kiếm đơn vị liên thông
		Thêm mới đơn vị liên thông
		Cập nhật đơn vị liên thông
		Xóa đơn vị liên thông
		Xem thông tin chi tiết đơn vị liên thông nộp hồ sơ
		Kích hoạt đơn vị liên thông
		Tạm ngưng đơn vị liên thông
44	Tiếp nhận hồ sơ nộp lưu từ hệ thống quản lý văn bản	Quản lý danh sách hồ sơ chờ tiếp nhận
		Quản lý danh sách hồ sơ bị trả về
		Quản lý danh sách hồ sơ đã tiếp nhận
		Quản lý thông tin hồ sơ trạng thái hồ sơ
45	Quản lý hồ sơ điện tử chờ tiếp nhận lưu trữ lịch sử từ các phần mềm	Xem danh sách hồ sơ chờ tiếp nhận lưu trữ lịch sử
		Xem mục lục văn bản tài liệu hồ sơ chờ tiếp nhận lưu trữ lịch sử
		Xem chi tiết thông tin kế hoạch nộp lưu
		Tiếp nhận hồ sơ vào lưu trữ lịch sử
		Trả lại hồ sơ vào lưu trữ lịch sử

		<p>Tìm kiếm hồ sơ chờ tiếp nhận vào lưu trữ lịch sử theo Trạng thái hồ sơ</p> <p>Tìm kiếm hồ sơ chờ tiếp nhận vào lưu trữ lịch sử theo Tiêu đề hồ sơ</p> <p>Tìm kiếm hồ sơ chờ tiếp nhận vào lưu trữ lịch sử theo Đơn vị nộp lưu</p>
46	Lưu trữ hồ sơ điện tử đã tiếp nhận vào lưu trữ lịch sử	<p>Xem danh sách hồ sơ đã tiếp nhận vào lưu trữ lịch sử</p> <p>Xem mục lục văn bản tài liệu hồ sơ đã tiếp nhận lưu trữ lịch sử</p> <p>Xem chi tiết thông tin kế hoạch nộp lưu</p> <p>Nộp lưu vào kho lưu trữ lịch sử</p> <p>Tìm kiếm hồ sơ đã tiếp nhận vào lưu trữ lịch sử theo Phong</p> <p>Tìm kiếm hồ sơ đã tiếp nhận vào lưu trữ lịch sử theo Kho</p> <p>Tìm kiếm hồ sơ đã tiếp nhận vào lưu trữ lịch sử theo Kệ</p> <p>Tìm kiếm hồ sơ đã tiếp nhận vào lưu trữ lịch sử theo hộp</p> <p>Tìm kiếm hồ sơ đã tiếp nhận vào lưu trữ lịch sử theo Nhóm hồ sơ</p> <p>Tìm kiếm hồ sơ đã tiếp nhận vào lưu trữ lịch sử theo Tiêu đề hồ sơ</p> <p>Tìm kiếm hồ sơ đã tiếp nhận vào lưu trữ lịch sử theo đơn vị nộp lưu</p>
47	Cho phép phần mềm quản lý văn bản khai thác dữ liệu thông tin hồ sơ đã nộp lưu vào Lưu trữ Lịch sử cấp Tỉnh	<p>Tra cứu danh sách HSCV theo tên hồ sơ</p> <p>Tra cứu danh sách HSCV theo mã hồ sơ</p> <p>Tra cứu danh sách HSCV theo đơn vị nộp lưu</p> <p>Tra cứu danh sách HSCV theo thời gian nộp lưu</p> <p>Tra cứu danh sách HSCV theo trích yếu tài liệu</p> <p>Tra cứu danh sách HSCV theo số ký hiệu tài liệu</p> <p>Tra cứu danh sách HSCV theo hình thức văn bản</p> <p>Tra cứu danh sách HSCV theo độ mật của văn bản</p>
48		Xem danh sách hồ sơ đã nhận

	Xem log danh sách hồ sơ đã nhận	Tìm kiếm hồ sơ đã nhận theo từ khóa
		Tìm kiếm hồ sơ đã nhận theo Thời gian
		Tìm kiếm hồ sơ đã nhận theo Mã định danh đơn vị gửi
		Tìm kiếm hồ sơ đã nhận theo trạng thái
		Xem thông tin lịch sử nhận
49	Xem lịch sử giao dịch	Xem danh sách lịch sử giao dịch
		Tìm kiếm lịch sử giao dịch theo từ khóa
		Tìm kiếm lịch sử giao dịch theo thời gian
		Tìm kiếm lịch sử giao dịch theo trạng thái
		Xem thông tin lịch sử giao dịch

3.6. Yêu cầu về đảm bảo an toàn bảo mật thông tin, dữ liệu và các yêu cầu khác

3.6.1. Yêu cầu về an toàn thông tin

Hệ thống thông tin được đề xuất với cấp độ tương ứng sau:

STT	Hệ thống	Cấp độ đề xuất	Căn cứ đề xuất
1	Phần mềm Quản lý tài liệu điện tử	2	Khoản 2c/Điều 8/NĐ85

Căn cứ Khoản 2c, Điều 9 thuộc Nghị định 85/2016/NĐ-CP “Cung cấp dịch vụ trực tuyến khác có xử lý thông tin riêng, thông tin cá nhân của dưới 10.000 người sử dụng”, phần mềm Quản lý tài liệu điện tử có số lượng người dùng dưới 100 người nên phần mềm Quản lý tài liệu điện tử tỉnh Đắk Lắk được đề xuất cấp độ 2.

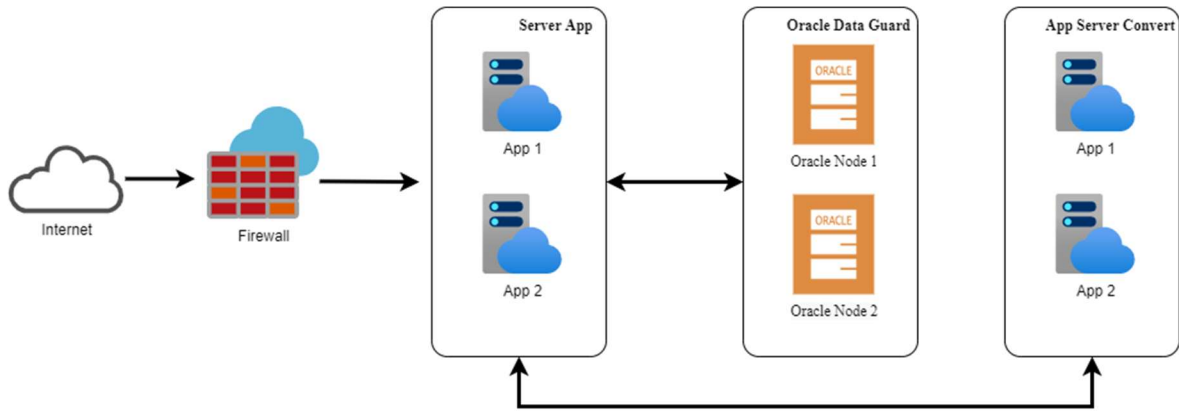
Nhà thầu phải đề xuất phương án bảo đảm an toàn thông tin tương ứng với cấp độ được xác định, bao gồm biện pháp quản lý, kỹ thuật, vận hành, giám sát và ứng cứu sự cố.

3.6.2. Các yêu cầu về hạ tầng kỹ thuật và triển khai hệ thống

3.6.2.1. Mô hình triển khai hệ thống

Hệ thống Quản lý tài liệu điện tử tỉnh Đắk Lắk là hệ thống quản lý, lưu trữ tài liệu điện tử đáp ứng các yêu cầu, quy định hiện hành.

Hệ thống được thiết kế theo mô hình kiến trúc tổng thể bảo đảm khả năng thu thập, lưu trữ, khai thác, báo cáo, quản trị, phân quyền và tích hợp dữ liệu với các hệ thống liên quan.



Mô hình và thành phần cơ bản của hệ thống

Hệ thống gồm:

- App Server: gồm 2 App Server chạy ứng dụng (Load Balancing mềm cho hệ thống). Phương án này sẽ cài NFS Server trên 1 App Server để lưu folder file văn bản, sau đó share folder này cho Server còn lại.
- Oracle DB: gồm 2 Server Database Oracle chạy chế độ Oracle Data Guard
- App Server Convert: gồm 2 Server Windows triển khai ứng dụng convert file (phục vụ convert file sang pdf để view file)

Hệ thống sử dụng công nghệ dự phòng cho tất cả các máy chủ trong trung tâm dữ liệu. Các ứng dụng vận hành trên một máy chủ bị sự cố có thể được phục hồi tự động trên các máy chủ khác của cùng một vùng.

Máy chủ được sử dụng trong hệ thống cần được tính toán để có năng lực đáp ứng đầy đủ các yêu cầu xử lý nghiệp vụ và đáp ứng cho nhiều người sử dụng đồng thời. Trong đó các thành phần chính như RAM, CPU cần có mức dự phòng hợp lý. Các thành phần khác của máy chủ (như module nguồn, mạng, kết nối quang tới hệ thống lưu trữ...) cần có dự phòng 1-1 sẵn sàng hoạt động thay.

Máy chủ được chia thành 02 cụm chính: cụm máy chủ CSDL và cụm máy chủ ứng dụng. Các máy chủ trong 02 cụm hoạt động theo cơ chế dự phòng active-active. Khi có sự cố một máy chủ, các máy chủ còn lại có khả năng hoạt động thay thế mà không làm gián đoạn dịch vụ.

Để đảm bảo dự phòng và khai thác hết khả năng thiết bị, các máy chủ ứng dụng cần hoạt động đồng thời theo cơ chế cân bằng tải (loadbalancer), sử dụng thiết bị cân bằng tải chuyên dụng để đạt được hiệu năng tốt nhất.

Hệ thống lưu trữ có khả năng lưu trữ dữ liệu hồ sơ, các dữ liệu phát sinh trong quá trình xử lý nghiệp vụ và các dữ liệu khác (tệp tin văn bản log, dữ liệu quản trị, thống kê...) trong suốt thời gian hoạt động của hệ thống (tối thiểu 03 năm).

Có ổ lưu trữ dự phòng (hot spare) sẵn sàng thay thế trong trường hợp có bất kỳ ổ lưu trữ nào trong hệ thống gặp lỗi.

Sử dụng công nghệ lưu trữ RAID đảm bảo an toàn cho dữ liệu.

Sử dụng thiết bị Firewall chuyên dụng để đảm bảo an toàn, an ninh thông tin cho hệ thống.

3.6.2.2. Yêu cầu về tài nguyên máy chủ

Căn cứ hiện trạng và công nghệ áp dụng để đáp ứng việc triển khai Hệ thống quản lý văn bản và điều hành của tỉnh số máy chủ ảo để triển khai hệ thống, lựa chọn tổng số lượng vCPU, vRAM, HDD tối thiểu như yêu cầu dưới đây cụ thể như sau:

STT	Tên	Cấu hình	Số lượng
1	Server app 1	vCPU 4 core, 12GB RAM, HDD 500GB	1
2	Server app 2	vCPU 4 core, 12GB RAM, HDD 500GB	1
3	Server Database 1	vCPU 4 core, 12GB RAM, HDD 500GB	1
4	Server Database 2	vCPU 4 core, 12GB RAM, HDD 500GB	1
5	Server convertfile 1	vCPU 2 core, 4GB RAM, HDD 150GB	1
6	Server convertfile 2	vCPU 2 core, 4GB RAM, HDD 150GB	1
7	NFS Server	HDD 4096GB	1

- Trường hợp việc cung cấp phần mềm gặp sự cố trong quá trình sử dụng, nhà cung cấp phần mềm bảo đảm khả năng tự phục hồi dịch vụ hoặc có thể phục hồi khi có sự can thiệp của quản trị hệ thống. Các phần mềm 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. Yêu cầu về năng lực trung tâm dữ liệu của nhà cung cấp dịch vụ nhằm đảm bảo sao lưu dữ liệu dự phòng trong 30 ngày, Máy chủ cung cấp dịch vụ phải được đặt tại Trung tâm Dữ liệu đạt chứng chỉ Uptime Tier III tại Việt Nam. Nhà cung cấp dịch vụ phải có tối thiểu 2 Trung tâm dữ liệu để dự phòng các sự cố liên quan đến hạ tầng cung cấp dịch vụ. Dữ liệu của hệ thống dịch vụ được sao lưu dự phòng đảm bảo việc khôi phục dữ liệu tối thiểu 30 ngày gần nhất.

3.7. Yêu cầu về chuyển đổi dữ liệu

3.7.1. Yêu cầu chung

- Hệ thống sau khi khởi tạo phải tích hợp 100% dữ liệu của hệ thống cũ.
- Đơn vị cung cấp dịch vụ có thuyết minh phương án triển khai, chuyển đổi hệ thống đảm bảo giảm thiểu tối đa thời gian gián đoạn dịch vụ (không quá 24h); có phương án chuyển đổi, khai thác dữ liệu của hệ thống đang vận hành.

3.7.2. Thời gian chuyển đổi

- Thời gian chuyển đổi dữ liệu từ hệ thống cũ sang hệ thống mới, không quá 07 ngày kể từ ngày ký hợp đồng

3.8. Yêu cầu tính sẵn sàng IPv6

- Hệ thống được thiết kế và xây dựng phải đảm bảo tương thích và sẵn sàng với IPv6 hoặc giải pháp nâng cấp bảo đảm sẵn sàng với IPv6 nếu hoạt động trên môi trường Internet; trường hợp không kết nối Internet, khuyến khích khả năng tương thích hỗ trợ IPv6 hoặc có giải pháp nâng cấp bảo đảm sẵn sàng với IPv6.

- Hệ thống được thiết kế phải có khả năng hỗ trợ chuyển đổi sang công nghệ IPv6 khi có nhu cầu.

- Có giải pháp chuyển đổi IPv4 sang IPv6 trong môi trường nội bộ và trên Internet; cấu hình lại mô hình máy chủ theo chuẩn IPv6 phù hợp với yêu cầu của đơn vị.

- Đảm bảo đường truyền kết nối Internet cho Webserver hỗ trợ IPv6.

- Khai báo Webserver lắng nghe được các kết nối qua mạng IPv6.

Giải pháp triển khai tuân thủ quy hoạch chuyển đổi IPv6 trong Kiến trúc chính quyền điện tử tỉnh Đắk Lắk.

3.8.1. Yêu cầu về quản trị, vận hành, bảo trì dịch vụ, hỗ trợ người dùng

Đơn vị cung cấp dịch vụ phải cử cán bộ phối hợp với bên thuê để tổ chức quản trị, vận hành, giám sát hệ thống phần mềm, bảo đảm hệ thống phần mềm luôn được vận hành, hoạt động thông suốt 24/24 giờ, không bị gián đoạn, đáp ứng được các yêu cầu về an toàn thông tin cho hệ thống thông tin cấp độ 2; và hỗ trợ, giải đáp các vướng mắc cho các cán bộ trong quá trình khai thác, sử dụng phần mềm trong suốt thời gian thuê. Yêu cầu về nhân sự, nội dung công việc thực hiện cụ thể như sau:

3.8.2. Yêu cầu về phương thức thực hiện quản trị, vận hành, bảo trì dịch vụ

3.8.2.1. Nội dung công việc do đơn vị cung cấp dịch vụ thực hiện:

Cập nhật, hiệu chỉnh, bổ sung, nâng cấp phần mềm và tham gia hỗ trợ người sử dụng, bảo đảm tổng thể các dịch vụ cung cấp được hoạt động thông suốt, không bị gián đoạn trong suốt thời gian thuê (trong đó có các hoạt động sửa đổi một phần phần mềm để chỉnh sửa các lỗi phát sinh, cải thiện hiệu năng hoặc các thuộc tính, chức năng của phần mềm hoặc làm cho phần mềm hoạt động tối ưu trong môi trường vận hành dựa trên việc điều chỉnh cấu hình hệ thống theo thiết kế ban đầu; ...). Cụ thể:

- Thực hiện quản trị ứng dụng đang hoạt động;

- Thực hiện quản trị hoạt động người sử dụng, lập báo cáo, tài liệu hoặc quy trình hướng dẫn thường gặp;

- Xây dựng công cụ hoặc câu lệnh để khai thác số liệu theo mẫu biểu chưa có.

- Thực hiện bảo trì dịch vụ theo định kỳ và đột xuất.

- Thời gian trực hỗ trợ hệ thống: 24/7.

- Nhà thầu cam kết sẽ hỗ trợ kỹ thuật trong suốt thời gian thuê tính từ ngày hai bên ký biên bản nghiệm thu hợp đồng.

Đơn vị cung cấp dịch vụ phải cung cấp các kênh tiếp nhận thông tin hỗ trợ thống nhất cho toàn hệ thống với đa kênh như sau:

+ Qua số điện thoại hotline của dự án trên Call Center, tại một đầu số hỗ trợ

- + Qua địa chỉ email hỗ trợ và chăm sóc khách hàng để tiếp nhận yêu cầu hỗ trợ
- + Qua đầu mối cán bộ đơn vị cung cấp được chỉ định làm đầu mối hỗ trợ kỹ thuật cho dự án, hoặc các đơn vị cung cấp tại địa phương cần hỗ trợ.

Trong trường hợp việc hỗ trợ từ xa không đáp ứng được yêu cầu hỗ trợ của cán bộ nghiệp vụ, trong vòng tối đa 01 giờ đơn vị cung cấp dịch vụ hỗ trợ cử nhân sự đến địa điểm làm việc của cán bộ nghiệp vụ để thực hiện hỗ trợ tại chỗ cho người dùng.

3.8.2.2. Nội dung công việc do đơn vị được giao quản trị vận hành thực hiện:

- Quản trị hoạt động người sử dụng ứng dụng;
- Lập báo cáo, tài liệu hoặc quy trình hướng dẫn thường gặp;
- Tiếp nhận, kiểm tra và hỗ trợ các yêu cầu không liên quan đến cập nhật dữ liệu;

3.8.3 Yêu cầu về nội dung quản trị, vận hành, bảo trì dịch vụ

STT	Nội dung	Yêu cầu
1	Yêu cầu về nội dung quản trị, vận hành	
1.1	Quản trị ứng dụng đang hoạt động	<p>Thực hiện quy trình vận hành hoặc quản trị ứng dụng.</p> <p>Kiểm tra kết quả vận hành ứng dụng hoặc theo dõi nhật ký (log) hoạt động của hệ thống ứng dụng.</p> <p>Xác định nguyên nhân lỗi hoặc có khả năng gây ra lỗi ứng dụng.</p> <p>Đề xuất xử lý hoặc giám sát kết quả xử lý các sự cố phát sinh trong quá trình vận hành ứng dụng.</p> <p>Đề xuất giải pháp để tối ưu hoạt động cho ứng dụng, chức năng hoặc một nhóm chức năng của ứng dụng.</p> <p>Kiểm tra, xác định yêu cầu hỗ trợ để xác định lỗi ứng dụng hoặc yêu cầu phát sinh hoặc hướng dẫn sử dụng.</p> <p>Kiểm tra kết quả xử lý lỗi.</p> <p>Thực hiện khắc phục sai lệch dữ liệu khi có công cụ và giải pháp xử lý.</p> <p>Diễn tập ứng cứu thông tin định kỳ (nếu có).</p> <p>Các công việc cần thiết khác.</p>
1.2	Quản trị hoạt động người sử dụng ứng dụng	<p>Phối hợp xây dựng, hoàn thiện quy chế, quy định về phân quyền, giám sát sử dụng ứng dụng.</p> <p>Thực hiện tạo hoặc cập nhật thông tin, khóa tài khoản người sử dụng, phân quyền theo quy định.</p> <p>Giám sát và lập báo cáo về việc tuân thủ quy chế, quy định phân quyền ứng dụng theo quy định.</p> <p>Giám sát và lập báo cáo giám sát hoạt động của người dùng trên hệ thống.</p>

STT	Nội dung	Yêu cầu
		Các công việc cần thiết khác.
1.3	Kiểm soát, đối soát dữ liệu	Thực hiện kiểm soát, đối soát dữ liệu theo công cụ và giải pháp có sẵn. Các công việc cần thiết khác.
1.4	Tiếp nhận, kiểm tra và hỗ trợ các yêu cầu không liên quan đến cập nhật dữ liệu	Tiếp nhận, kiểm tra và hỗ trợ các yêu cầu hướng dẫn sử dụng chức năng trên ứng dụng hoặc kiểm tra dữ liệu. Tiếp nhận, kiểm tra và hỗ trợ các yêu cầu hướng dẫn người sử dụng tra cứu số liệu trên chức năng ứng dụng. Tiếp nhận, phân tích, kiểm tra và hỗ trợ yêu cầu lỗi không vào được ứng dụng do lỗi hệ thống/CSDL/ đường truyền. Kiểm tra lại ứng dụng sau khi khắc phục được hệ thống/CSDL/đường truyền. Các công việc cần thiết khác.
1.5	Tiếp nhận, kiểm tra và hỗ trợ các yêu cầu liên quan đến xử lý dữ liệu	Tiếp nhận, kiểm tra dữ liệu của một người dùng theo yêu cầu. Cập nhật dữ liệu theo công cụ hoặc câu lệnh có sẵn theo yêu cầu. Tổng hợp kết quả rà soát dữ liệu và chuyển cho bộ phận chuyên trách xử lý. Các công việc cần thiết khác.
1.6	Lập báo cáo, tài liệu hoặc quy trình hướng dẫn thường gặp	Lập báo cáo liên quan đến công tác hỗ trợ. Xây dựng tài liệu hướng dẫn xử lý các tình huống thường gặp trong quá trình hỗ trợ. Các công việc cần thiết khác.
2	Yêu cầu về bảo trì dịch vụ	
2.1	Yêu cầu chung	Kiểm tra thường xuyên, định kỳ và đột xuất. Bảo trì theo kế hoạch bảo trì hàng năm. Tối ưu hóa, cấu hình hệ thống thông tin để bảo đảm hiệu năng hệ thống, sửa chữa hệ thống thông tin định kỳ và đột xuất nếu có sự cố hoặc theo yêu cầu. Thực hiện sao lưu CSDL hàng ngày. Thực hiện sao lưu toàn bộ mã nguồn ứng dụng, cấu hình thiết bị, CSDL trước mỗi lần tác động hệ thống. Xây dựng kế hoạch trước khi tác động bao gồm tối thiểu các tài liệu sau: Căn cứ thực hiện tác động (công văn, tờ trình), các bước thực hiện, phương thức rollback

STT	Nội dung	Yêu cầu
		<p>Chỉ tác động khi Kế hoạch được phê duyệt.</p> <p>Các kế hoạch tác động hệ thống phải thực hiện sau 22h00. Đơn vị thực hiện phải đảm bảo: Nếu tác động không hoàn thành hoặc tác động gây suy giảm chất lượng dịch vụ thì phải khôi phục về cấu hình/trạng thái ban đầu chậm nhất trước 05h00 của ngày hôm sau.</p>
2.2	Yêu cầu cụ thể	<p>Kiểm tra, theo dõi hiện trạng hoạt động của phần mềm nội bộ.</p> <p>Sao lưu CSDL, mã nguồn định kỳ hoặc khi xảy ra sự cố, nâng cấp phần mềm.</p> <p>Sửa lỗi phần mềm trong phạm vi các chức năng đã có của phần mềm; hỗ trợ cập nhật các bản nâng cấp, vá lỗi.</p> <p>Kiểm tra tính toàn vẹn các CSDL sau khi sao lưu.</p> <p>Kiểm tra hiệu suất và khả năng chịu tải của phần mềm.</p> <p>Thiết lập tối ưu hóa hệ CSDL của phần mềm.</p> <p>Hỗ trợ trong việc triển khai phần mềm.</p> <p>Kiểm tra sửa chữa các lỗi CSDL, sao lưu dữ liệu định kỳ hàng ngày.</p> <p>Kiểm tra và cập nhật các bản vá lỗi, bản vá lỗi hồng An toàn thông tin đối với hệ điều hành, hệ quản trị CSDL, máy chủ web (webserver), ... và các thành phần cấu thành nên hệ thống phần mềm.</p> <p>Các công việc cần thiết khác.</p>

3.8.4. Yêu cầu về tập huấn, chuyển giao

Có kế hoạch đào tạo hướng dẫn sử dụng chi tiết.

Yêu cầu đào tạo: Tổ chức thành 02 lớp đào tạo về nghiệp vụ phần mềm cho viên chức thuộc Trung tâm Lưu trữ lịch sử; 01 lớp đào tạo về quản trị hệ thống cho cán bộ quản trị; 01 lớp đào tạo về nghiệp vụ cho CBCNV Trung tâm lưu trữ lịch sử.

Tài liệu hướng dẫn sử dụng, quản trị, vận hành

Tài liệu được gửi cho các đối tượng liên quan tham gia tập huấn trước thời điểm tập huấn diễn ra, bao gồm:

- Tài liệu hướng dẫn sử dụng hệ thống.
- Tài liệu hướng dẫn quản trị hệ thống.
- Các tài liệu khác (nếu có).

3.8.5. Yêu cầu về các phát sinh trong quá trình khai thác, sử dụng:

- Trong thời gian cung cấp dịch vụ Nhà cung cấp dịch vụ phải đảm bảo cung cấp các dịch vụ sau:

- + Đảm bảo về bản quyền phần mềm không bị tranh chấp do bên thứ 3;
- + Đảm bảo hệ thống vận hành hoạt động ổn định 24/7;
- + Đảm bảo hạ tầng, đường truyền, an toàn thông tin cho hệ thống 24/24;
- + Các lỗi phần mềm phải được xử lý trong vòng tối đa 24 giờ;
- + Đảm bảo có đầy đủ thông tin về tổng đài hỗ trợ kỹ thuật và nhân lực đội ứng cứu sự cố khi cần thiết;

+ Hỗ trợ kỹ thuật 24/7 (cung cấp danh sách cán bộ kèm theo)...

- Trong thời gian cung cấp dịch vụ Nhà cung cấp dịch vụ có trách nhiệm hỗ trợ nghiệp vụ; hỗ trợ đào tạo, tái đào tạo trong quá trình khai thác, sử dụng dịch vụ. Phối hợp Chủ trì thuê dịch vụ, phân tích, hiệu chỉnh bổ sung các phát sinh trong quá trình khai thác, sử dụng dịch vụ bao gồm:

- + Thay đổi chính sách quản lý thông tin của Nhà nước.
- + Thay đổi cơ cấu tổ chức của các đơn vị sử dụng.
- + Biên soạn, cập nhật tài liệu hướng dẫn sử dụng các theo các hiệu chỉnh, bổ sung phát sinh trong quá trình khai thác, sử dụng dịch vụ.

Sau thời gian thuê, nếu bên chủ trì thuê dịch vụ tiếp tục có nhu cầu thuê dịch vụ vận hành, hỗ trợ kỹ thuật, nhà cung cấp dịch vụ thuê có trách nhiệm cung cấp dịch vụ trên cơ sở thỏa thuận giữa hai bên về nội dung, thời gian, giá thuê dịch vụ theo quy định của nhà nước và thực tế nhu cầu sử dụng dịch vụ.

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 V, 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:

- Hoàn thành các yêu cầu phù hợp đã thống nhất trong thời gian nghiệm thu.
- Hệ thống phải đảm bảo tích hợp 100% dữ liệu của hệ thống cũ
- + Khi tiến hành bàn giao, chủ đầu tư cùng đại diện của đơn vị tư vấn giám sát (nếu có) và nhà thầu kiểm tra chất lượng sản phẩm, dịch vụ trước khi ký biên bản.