

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 03: Chinh lý tài liệu, hồ sơ lưu trữ tại Tòa án nhân dân thành phố Đà Nẵng.

- Tên dự toán: Chinh lý tài liệu, hồ sơ lưu trữ tại Tòa án nhân dân thành phố Đà Nẵng

- Chủ đầu tư: Tòa án nhân dân thành phố Đà Nẵng.

- Nguồn vốn: Ngân sách nhà nước.

- Hình thức lựa chọn nhà thầu: Đấu thầu rộng rãi, qua mạng.

- Phương thức lựa chọn nhà thầu: Một giai đoạn, một túi hồ sơ.

- Hình thức hợp đồng: Trọn gói.

- Thời gian thực hiện gói thầu: 90 ngày.

- Nội dung thực hiện: Chinh lý tài liệu, hồ sơ lưu trữ tại Tòa án nhân dân thành phố Đà Nẵng.

- Các căn cứ pháp lý:

+ Quyết định số 339/QĐ-TANDTC ngày 25/12/2025 của Chánh án Tòa án nhân dân tối cao về việc giao dự toán ngân sách nhà nước năm 2026;

+ Quyết định số 31a/QĐ-TA của Chánh án Tòa án nhân dân thành phố Đà Nẵng phê duyệt chủ trương Chinh lý tài liệu, hồ sơ lưu trữ tại Tòa án nhân dân thành phố Đà Nẵng;

+ Quyết định số 60/QĐ-TA ngày 25/05/2026 của Chánh án Tòa án nhân dân Thành phố Đà Nẵng Về việc phê duyệt Dự toán và Kế hoạch lựa chọn nhà thầu thuộc gói thầu Chinh lý tài liệu, hồ sơ lưu trữ tại Tòa án nhân dân thành phố Đà Nẵng;

2. Mục tiêu công việc:

- Thực hiện chinh lý tài liệu, hồ sơ vụ án của Tòa án nhân dân thành phố Đà Nẵng với phạm vi công việc cụ thể như sau:

STT	Danh mục dịch vụ	Mô tả dịch vụ	Khối lượng mời thầu	Đơn vị tính	Ghi chú
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
1	Nhân công chinh lý tài liệu	Mục 3.3, Chương V. Yêu cầu kỹ thuật	185,47	Mét	
2	Thiết bị máy móc phục vụ chinh lý tài liệu	Mục 3.4, Chương V. Yêu cầu kỹ thuật	185,47	Mét	
3	Công cụ, dụng cụ phục vụ chinh lý tài liệu	Mục 3.5, Chương V. Yêu cầu kỹ thuật	185,47	Mét	
4	Vật tư văn phòng phẩm phục vụ chinh lý tài liệu	Mục 3.6, Chương V. Yêu cầu kỹ thuật	185,47	Mét	

- Chính lý hồ sơ tài liệu lưu trữ nhằm tổ chức sắp xếp hồ sơ, tài liệu tạo điều kiện thuận lợi cho công tác quản lý, bảo quản và khai thác sử dụng tài liệu đảm bảo theo đúng quy định, đồng thời loại ra những tài liệu hết giá trị sử dụng để tiêu hủy.

- Tài liệu sau khi chỉnh lý hoàn chỉnh 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 đối với lưu trữ hiện hành; xác định tài liệu cần bảo quản vĩnh viễn và tài liệu hết giá trị cần loại ra để tiêu hủy đối với lưu trữ lịch sử;

+ Hệ thống hoá 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 loại ra để tiêu hủy.

- 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. Yêu cầu về kỹ thuật với công tác chỉnh lý tài liệu

3.1. Hệ thống các văn bản pháp lý làm cơ sở để áp dụng triển khai thực hiện:

Các Văn bản Luật, Nghị định về công tác lưu trữ:

- Căn cứ Luật Lưu trữ số 33/2024/QH15 ngày 21/06/2024;

- Căn cứ Nghị định số 113/2025/NĐ-CP ngày 03/06/2025 của Chính phủ Quy định chi tiết một số điều của Luật Lưu trữ;

Quy định về thời hạn bảo quản tài liệu:

- Thông tư số 10/2022/TT-BNV ngày 19/12/2022 của Bộ Nội vụ quy định thời hạn bảo quản tài liệu;

- Thông tư số 08/2025/TT-BNV ngày 06 tháng 6 năm 2025 của Bộ Nội vụ quy định thời hạn lưu trữ hồ sơ, tài liệu thuộc lĩnh vực Nội vụ.

- Quyết định số 312/2017/QĐ-TANDTC ngày 30 tháng 12 năm 2017 của Tòa án nhân dân tối cao về việc Ban hành Bảng thời hạn bảo quản hồ sơ, tài liệu lưu trữ trong Hệ thống Tòa án nhân dân.

Quy định về các bước trong nghiệp vụ chỉnh lý tài liệu:

- 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

- Căn cứ Công văn số 283/VTLTNN-NVTW ngày 19/5/2004 của Cục Văn thư - Lưu trữ nhà nước về việc ban hành Hướng dẫn chỉnh lý tài liệu hành chính;

- Căn cứ Quyết định 128/QĐ-VTLTNN ngày 01/6/2009 của Cục Văn thư Lưu trữ Nhà nước ban hành quy trình “Chỉnh lý tài liệu giấy” theo TCVN ISO 9001:2000;

Quy định về tiêu chuẩn kỹ thuật văn phòng phẩm

- Căn cứ Quyết định số 1687/QĐ-BKHCN ngày 23/7/2012 của Bộ Khoa học và

công nghệ về việc công bố Tiêu chuẩn quốc gia (1.TCVN 9251: 2012 Bìa hồ sơ lưu trữ; 2.TCVN 9252: 2012 Hộp bảo quản tài liệu lưu trữ; 3.TCVN 9253: 2012 Giá bảo quản tài liệu lưu trữ);

- 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.

- Căn cứ Thông tư số 12/2010/TT-BNV ngày 26/11/2010 của bộ nội vụ hướng dẫn phương pháp xác định đơn giá chỉnh lý tài liệu giấy.

3.2. Nguyên tắc chỉnh lý:

- 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.

- Đảm bảo sắp xếp tài liệu một cách ngăn nắp, sạch sẽ, khoa học và dễ tra cứu phục vụ công tác quản lý điều hành của lãnh đạo khi cần thiết. Xác định các tài liệu có giá trị để khai thác.

+ Tài liệu của đơn vị sau khi chỉnh lý, sắp xếp xong phải đạt các yêu cầu sau:

- Phân loại, lập hồ sơ hoàn chỉnh;

- Xác định thời hạn bảo quản cho từng hồ sơ;

- Hồ sơ, tài liệu được hệ thống hoá logic;

- Tài liệu hết giá trị được loại ra và lập danh mục tài liệu loại để tiêu huỷ;

- Lập các công cụ tra cứu phục vụ cho việc quản lý, khai thác, sử dụng.

Ngoài ra, việc chỉnh lý phải đảm bảo chuẩn theo quy trình và phục vụ tốt cho các công tác hoạt động quản lý, nhu cầu giải quyết công việc và nghiên cứu, thống kê khi cần. Ngoài ra, thông tin phải đảm bảo tính bảo mật cao, không bị thất lạc, mất hay rò rỉ thông tin, đặc biệt là với các tài liệu quan trọng của Chủ Đầu tư.

3.3. Yêu cầu về các bước công việc thực hiện:

- Các bước công việc chỉnh lý tài liệu:

Tuân thủ nghiêm ngặt tính chính xác và sự an toàn của tài liệu trong chỉnh lý khoa học tài liệu lưu trữ theo đúng Quy trình chỉnh lý tài liệu nền giấy được quy định tại Mục I, Phụ lục I của 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, cụ thể như sau:

Stt	Danh mục dịch vụ	Yêu cầu kỹ thuật
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 phải đảm bảo an toàn tài liệu, tránh mất mát thất lạc tài liệu.
3	Vệ sinh sơ bộ tài liệu	Tài liệu phải được vệ sinh sạch sẽ, không bụi bẩn, không làm rách nát, hư hỏng đến từng tập tài liệu.
4	Khảo sát và biên soạn các	Phải có thuyết minh chi tiết, cụ thể các văn bản

Stt	Danh mục dịch vụ	Yêu cầu kỹ thuật
	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)	hướng dẫn, đưa ra phương án phân loại tài liệu phải phù hợp với tình hình thực tế tài liệu đưa ra chính lý và phân loại tài liệu của các lần chính lý trước (nếu có).
5	Phân loại tài liệu theo Hướng dẫn phân loại	Phân loại tài liệu phải chính xác, tránh nhầm lẫn dẫn đến mất tài liệu.
6	Lập hồ sơ hoặc chỉnh sửa, hoàn thiện hồ sơ theo Hướng dẫn lập hồ sơ	Việc lập hồ sơ phải đảm bảo tính chặt chẽ, đầy đủ, không phân tán xé lẻ tài liệu, tiêu đề hồ sơ phải ngắn gọn, xúc tích, phản ánh đúng nội dung trong hồ sơ, xác định giá trị tài liệu cho từng hồ sơ đảm bảo theo đúng quy định của nhà nước.
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; ngôn ngữ; bút tích; chế độ sử dụng; dấu chỉ mức độ mật; tình trạng tài liệu; ghi chú	Phiếu tin được biên mục rõ ràng, trình tự.
8	Kiểm tra, chỉnh sửa hồ sơ và phiếu tin	Nhà thầu phải có trách nhiệm kiểm tra về độ chính xác, đồng thời có trách nhiệm phối hợp khi có yêu cầu của Chủ đầu tư, kiểm tra về tình trạng 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)	<i>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</i>	<i>Phải dùng bút chì đánh số tờ đối với hồ sơ có thời hạn bảo quản từ 20 năm trở lên.</i>
b)	<i>Biên soạn và in mục lục văn bản đối với hồ sơ bảo quản vĩnh viễn</i>	<i>Mục lục văn bản phải chính xác và đầy đủ các thông tin của văn bản có trong hồ sơ.</i>
c)	<i>Viết/in bìa hồ sơ và chứng từ kết thúc</i>	<i>Viết bìa hồ sơ phải viết chữ to vừa phải, rõ ràng, dễ đọc, sạch đẹp, bút viết bìa phải dùng bút dạ màu mực đen. Hoặc in trực tiếp lên bìa bằng mực màu đen, bền màu.</i>

Stt	Danh mục dịch vụ	Yêu cầu kỹ thuật
12	Kiểm tra và chỉnh sửa việc biên mục hồ sơ	Nhà thầu phải có trách nhiệm kiểm tra về độ chính xác, đồng thời có trách nhiệm phối hợp khi có yêu cầu của Chủ đầu tư, kiểm tra về tình trạng 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 phải 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 phải phẳng, không còn ghim, kẹp.
15	Đưa hồ sơ vào hộp (cặp)	Phải đảm bảo đầy đủ hồ sơ được đưa vào hộp hoặc cặp không bị thất lạc, nhầm lẫn hồ sơ.
16	Viết/in và dán nhãn hộp (cặp)	Các hộp hoặc cặp phải được dán nhãn đầy đủ đúng quy cách.
17	Vận chuyển tài liệu vào kho và xếp lên giá	Nhà thầu chịu trách nhiệm 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	Phải có biên bản bàn giao tiếp nhận tài liệu giữa Nhà thầu và Chủ đầu tư.
19	Lập mục lục hồ sơ	Nhà thầu lập mục lục hồ sơ theo quy định
a)	<i>Viết lời nói đầu</i>	<i>Ngắn gọn, súc tích đồng thời phải khái quát được thông tin, dữ liệu về Phong và hồ sơ trong Phong.</i>
b)	<i>Biên soạn, in và đóng quyển mục lục hồ sơ (03 bộ)</i>	<i>Biên soạn và in mục lục được in bằng giấy trắng khổ A4. Quyển mục lục được đóng bìa cứng.</i>
20	Thống kê, bó gói, lập danh mục và viết thuyết minh tài liệu loại	
a)	<i>Sắp xếp, bó gói, thống kê tài liệu loại</i>	<i>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.</i>
b)	<i>Viết thuyết minh tài liệu loại</i>	<i>Thuyết minh tài liệu loại phải rõ ràng, nêu rõ lý do loại của tài liệu.</i>
21	Kết thúc chỉnh lý	
a)	<i>Hoàn thành và bàn giao hồ sơ phong</i>	<i>Tập hợp các văn bản pháp lý trong quá trình chỉnh lý tài liệu in đóng quyển.</i>

Stt	Danh mục dịch vụ	Yêu cầu kỹ thuật
b)	Viết báo cáo tổng kết chính lý	Báo cáo tổng kết phải nêu rõ thực trạng quá trình chính lý, thực trạng của tài liệu và thể hiện đầy đủ về số lượng, chất lượng của tài liệu.

3.4. Yêu cầu về thiết bị máy móc phục vụ chính lý tài liệu

Nhà thầu phải huy động máy móc thiết bị đầy đủ, đảm bảo thực hiện công tác chính lý theo quy định tại Mục II, Phụ lục I của Thông tư số 16/2023/TT-BNV của Bộ Nội vụ Quy định định mức kinh tế - kỹ thuật chính lý tài liệu nền giấy, bao gồm:

STT	Danh mục thiết bị	Đơn vị tính	Định mức cho 1 mét tài liệu sơ bộ	Ghi chú
1	Máy điều hòa nhiệt độ 12.000 BTU	Ca	-	Sử dụng thiết bị sẵn có của Chủ đầu tư
2	Máy hút ẩm công suất 170w	Ca	-	
3	Máy vi tính PC	Ca	14,29	
4	Máy in A4	Ca	3,69	

3.5. Yêu cầu về công cụ, dụng cụ phục vụ chính lý tài liệu

Nhà thầu phải huy động công cụ, dụng cụ đầy đủ, đảm bảo thực hiện công tác chính lý theo quy định tại Mục II, Phụ lục I của Thông tư số 16/2023/TT-BNV của Bộ Nội vụ Quy định định mức kinh tế - kỹ thuật chính lý tài liệu nền giấy, bao gồm:

STT	Danh mục công cụ, dụng cụ	Đơn vị tính	Định mức cho 1 mét tài liệu sơ bộ	Ghi chú
1	Quần áo bảo hộ lao động	ca	15,86	Sử dụng thiết bị sẵn có của Chủ đầu tư
2	Quạt trần 0,1 kw	ca	-	
3	Quạt thông gió 0,04kw	ca	-	
4	Bộ đèn neon 0,04 kw	ca	-	
5	Ghế tựa	ca	-	
6	Bàn làm việc 1,2m	ca	-	
7	Xe đẩy tài liệu	ca	-	
8	Bàn làm việc dài 2m	ca	-	
9	Ghim dập cỡ to	ca	1,23	

3.6. Yêu cầu về vật tư văn phòng phẩm phục vụ chính lý tài liệu:

Vật tư, văn phòng phẩm phục vụ chính lý tài liệu thực hiện theo quy định tại:

- Thông tư số 16/2023/TT-BNV của Bộ Nội vụ Quy định định mức kinh tế - kỹ thuật chính lý tài liệu nền giấy;

- Quyết định số 1687/QĐ-BKHCN ngày 23/7/2012 của Bộ Khoa học và công nghệ về việc công bố Tiêu chuẩn quốc gia;

Vật tư, văn phòng phẩm phải đảm bảo các yêu cầu sau:

TT	Tên vật tư, văn phòng phẩm	Đơn vị tính	Số lượng	Ghi chú
1	Bìa hồ sơ (đã bao gồm 5% tỷ lệ sai hỏng)	Tờ	100	Kích thước 650mm x 320mm. Bìa hồ sơ đáp ứng TCVN 9251:2012 (có tài liệu chứng minh)
2	Tờ mục lục văn bản (đã bao gồm 5% tỷ lệ sai hỏng)	Tờ	130	Theo tiêu chuẩn do Cục Văn thư và Lưu trữ nhà nước ban hành
3	Giấy trắng làm sơ mi khi lập hồ sơ	Tờ	100	Giấy trắng khổ A4, định lượng < 70g/m ²
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 > 80g/m ²
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 > 80g/m ²
6	Phiếu tin (đã bao gồm 5% tỷ lệ sai hỏng)	Tờ	100	Theo tiêu chuẩn do Cục Văn thư và Lưu trữ nhà nước ban hành
7	Bút viết bìa	Chiếc	02	Loại tốt, chất lượng cao
8	Bút viết phiếu tin, thống kê tài liệu loại	Chiếc	0,3	Loại tốt, chất lượng cao
9	Bút chì để đánh số tờ	Chiếc	0,2	Loại tốt, chất lượng cao
10	Mực in mục lục hồ sơ, nhãn hộp	Hộp	0,02	Loại tốt, chất lượng cao
11	Cặp, hộp đựng tài liệu	Chiếc	07	- Kích thước: 260 mm x 360 mm x 110 mm - Chất liệu bằng carton đặc, gáy cặp ba dây màu xanh.
12	Hồ dán nhãn hộp	Lọ	0,2	Hồ chất lượng cao, độ bám dính tốt, có hóa chất chống chuột và các côn trùng
13	Găng tay, khẩu trang, dao, kéo, dây buộc, bút xóa, chổi lông, khăn lau và các văn phẩm khác có liên quan	Toàn bộ	01	Loại tốt, chất lượng cao

Nhà thầu phải nêu rõ nguồn gốc, xuất xứ, ký mã hiệu, nhãn mác (nếu có) của hàng hóa, đặc tính kỹ thuật và đảm bảo tính hợp lệ của hàng hóa.

3.7. Yêu cầu về chất lượng sản phẩm đầu ra

- Tài liệu được phân loại, lập hồ sơ hoàn chỉnh.

- Xác định thời hạn bảo quản cho từng hồ sơ, tài liệu có thời hạn bảo quản vĩnh viễn và tài liệu bằng số năm cụ thể theo đúng quy định;

- Hệ thống hóa hồ sơ, tài liệu một cách khoa học để thuận tiện trong quản lý, bảo quản và phục vụ khai thác;

- Lập danh mục tài liệu hết giá trị loại ra để hủy, có thuyết minh chi tiết lý do kèm chỉ dẫn địa chỉ đối với tài liệu loại, tài liệu trùng và căn cứ pháp lý của việc hủy tài liệu hết giá trị, tài liệu trùng thừa sau chỉnh lý.

- Lập các công cụ tra cứu phục vụ cho việc quản lý, khai thác, sử dụng: Ngoài các công cụ tìm kiếm bằng Quyển mục lục theo quy định, Nhà thầu phải cung cấp cho Chủ đầu tư các công cụ tìm kiếm sau:

- + File excel có đầy đủ thông tin về hồ sơ, tài liệu sau chỉnh lý.

- + Phần mềm quản lý, tìm kiếm tài liệu sau chỉnh lý:

- * Môi trường hoạt động: Webserver IIS, SQL Server.

- * Có tính năng bảo mật tài khoản người dùng.

- * Thể hiện được đầy đủ các thông tin của hồ sơ.

- * Thể hiện được đầy đủ dữ liệu mục lục văn bản của hồ sơ.

- * Cho phép thêm mới, chỉnh sửa, xóa bỏ hồ sơ, thông tin của hồ sơ, mục lục văn bản và các thông tin mục lục văn bản.

4. Yêu cầu về bảo hành, hỗ trợ kỹ thuật:

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

- Nội dung bảo hành: Thực hiện cập nhật, chỉnh sửa các sai sót, lỗi phát sinh trong quá trình sử dụng, khai thác tài liệu đã chỉnh lý;

- Cơ chế bảo hành:

- + Thời gian phản hồi khi có sự cố: Trong vòng 2 giờ kể từ lúc nhận được yêu cầu của Chủ đầu tư.

- + Thời gian cán bộ kỹ thuật có mặt để khắc phục sự cố sau khi nhận được thông báo (thông báo cáo thể bằng văn bản hoặc điện thoại, Fax, Email của Chủ đầu tư). Trong vòng 24 tiếng kể từ lúc nhận được yêu cầu.

- + Nhà thầu cung cấp đầy đủ Số điện thoại, Fax, Email để chủ đầu tư thông báo khi có sự cố về kỹ thuật. Dựa vào tính chất, nội dung cần bảo hành, Nhà thầu có thể hỗ trợ qua các kênh online (email, zalo, điện thoại...) hoặc phải đến trực tiếp tại địa điểm (kho) của Chủ đầu tư để tiến hành khắc phục...

- + Mọi chi phí khắc phục hư hỏng, khuyết tật của cơ sở dữ liệu trong thời gian bảo hành do nhà thầu chịu.

5. 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.

6. Quy định về kiểm tra, nghiệm thu sản phẩm:

Chủ đầu tư thực hiện kiểm tra, đánh giá trực tiếp các dịch vụ cung cấp.

Trong toàn bộ thời gian tính từ khi phát hiện sai sót và yêu cầu khắc phục cho đến khi khắc phục xong những sai sót.