

PHẦN 2. ĐIỀU KHOẢN THAM CHIẾU

CHƯƠNG V. ĐIỀU KHOẢN THAM CHIẾU

I. Giới thiệu

Tên dự toán mua sắm: Các nhiệm vụ, đề án thuộc nguồn không tự chủ năm 2025 (Đợt 2) của Cục Thương mại điện tử và Kinh tế số

Tên gói thầu: Nâng cấp nền tảng giải quyết tranh chấp trực tuyến cho hoạt động thương mại điện tử xuyên biên giới

Địa điểm thực hiện: Thành phố Hà Nội

Thời gian thực hiện gói thầu: 60 ngày

Mục đích tuyển chọn nhà thầu: Lựa chọn nhà thầu có đủ năng lực để Nâng cấp nền tảng giải quyết tranh chấp trực tuyến cho hoạt động thương mại điện tử xuyên biên giới.

II. Phạm vi công việc

1. Phạm vi công việc

STT	Nội dung công việc	Số lượng	Đơn vị tính	Mô tả
1	Nâng cấp nền tảng giải quyết tranh chấp trực tuyến cho hoạt động thương mại điện tử xuyên biên giới	01	Phần mềm	Chi tiết tại mục 4

2. Nguồn vốn

Sự nghiệp kinh tế (Chương trình phát triển thương mại điện tử quốc gia năm 2025)

3. Tiến độ công việc

- Thời gian tổ chức lựa chọn nhà thầu: 80 ngày;
- Thời gian bắt đầu tổ chức lựa chọn nhà thầu: Quý III năm 2025;
- Thời gian thực hiện gói thầu: 60 ngày.

4. Các nhiệm vụ cụ thể

Nhà thầu phải xây dựng hoàn thiện 01 giải pháp Nâng cấp nền tảng giải quyết tranh chấp trực tuyến cho hoạt động thương mại điện tử xuyên biên giới với các chức năng và trường hợp sử dụng cụ thể như sau:

4.1. Yêu cầu chức năng

Giải pháp có đầy đủ các chức năng với các trường hợp sử dụng tối thiểu như sau:

STT	Tên Use-case	Mô tả trường hợp sử dụng
1	Khiếu nại kết quả xử lý vi phạm	
		1. Gửi khiếu nại kết quả xử lý vi phạm - Kiểm tra bắt buộc khai đầy đủ thông tin về người tiêu dùng, hiển thị thông báo nếu chưa khai đầy đủ - Cho phép chọn quốc gia của người tiêu dùng trong danh sách quốc gia. Kiểm tra bắt buộc chọn quốc gia của người tiêu dùng, hiển thị thông báo nếu chưa khai đầy đủ - Cho phép chọn quốc gia tiếp nhận khiếu nại trong danh sách quốc gia. Kiểm tra bắt buộc chọn quốc gia tiếp nhận khiếu nại, hiển thị thông báo nếu chưa khai đầy đủ - Cho phép chọn loại khiếu nại kết quả xử lý vi phạm trong danh sách loại khiếu nại kết quả xử lý vi phạm. Kiểm tra bắt buộc chọn loại khiếu nại kết quả xử lý vi phạm, hiển thị thông báo nếu chưa khai đầy đủ - Kiểm tra bắt buộc khai chi tiết thông tin khiếu nại kết quả xử lý vi phạm, hiển thị thông báo nếu chưa khai đầy đủ - Cho phép đính kèm các tài liệu, bằng chứng liên quan - Thông báo gửi khiếu nại kết quả xử lý vi phạm thành công qua email - Lưu lịch sử gửi khiếu nại kết quả xử lý vi phạm - Sinh mã khiếu nại kết quả xử lý vi phạm
		2. Tiếp nhận khiếu nại kết quả xử lý vi phạm - Gửi email thông báo tiếp nhận khiếu nại kết quả xử lý vi phạm tới người tiêu dùng
		3. Từ chối tiếp nhận khiếu nại kết quả xử lý vi phạm - Gửi email thông báo từ chối tiếp nhận khiếu nại kết quả xử lý vi phạm tới người tiêu dùng
		4. Tìm kiếm khiếu nại kết quả xử lý vi phạm theo quốc gia
		5. Tìm kiếm khiếu nại kết quả xử lý vi phạm theo loại khiếu nại kết quả xử lý vi phạm

STT	Tên Use-case	Mô tả trường hợp sử dụng
		6. Tìm kiếm khiếu nại kết quả xử lý vi phạm theo thông tin khiếu nại kết quả xử lý vi phạm
		7. Tìm kiếm khiếu nại kết quả xử lý vi phạm theo khoảng thời gian khiếu nại kết quả xử lý vi phạm
		8. Tìm kiếm khiếu nại kết quả xử lý vi phạm theo trạng thái
		9. Xem danh sách khiếu nại kết quả xử lý vi phạm
		10. Xem chi tiết thông tin khiếu nại kết quả xử lý vi phạm - Chỉ cho phép hiển thị khiếu nại kết quả xử lý vi phạm của quốc gia tương ứng với tài khoản đăng nhập - Cho phép QTHT xem tất cả các khiếu nại kết quả xử lý vi phạm trên hệ thống
		11. Thông báo kết quả xử lý khiếu nại kết quả xử lý vi phạm - Cho phép nhập nội dung phản hồi và đính kèm các tài liệu giải trình, công văn trả lời từ các đơn vị liên quan (nếu có) - Gửi email thông báo kết quả xử lý khiếu nại kết quả xử lý vi phạm tới người tiêu dùng - Thay đổi trạng thái khiếu nại kết quả xử lý vi phạm và lưu lịch sử phản hồi
2	Tra cứu khiếu nại kết quả xử lý vi phạm	
		1. Tra cứu khiếu nại kết quả xử lý vi phạm theo mã khiếu nại kết quả xử lý vi phạm - Thông báo không tồn tại nếu không tìm thấy khiếu nại kết quả xử lý vi phạm
		2. Xem thông tin khiếu nại kết quả xử lý vi phạm: người khiếu nại, loại khiếu nại kết quả xử lý vi phạm, quốc gia của người tiêu dùng, quốc gia tiếp nhận khiếu nại kết quả xử lý vi phạm, nội dung khiếu nại kết quả xử lý vi phạm

STT	Tên Use-case	Mô tả trường hợp sử dụng
		3. Xem kết quả xử lý khiếu nại kết quả xử lý vi phạm: trạng thái, ngày gửi, ngày từ chối / tiếp nhận, ngày thông báo kết quả xử lý (nếu có)
		4. Tải các file đính kèm, các tài liệu giải trình, công văn trả lời từ các đơn vị liên quan (nếu có)
3	Thống kê, báo cáo khiếu nại kết quả xử lý vi phạm	
		1. Thống kê theo ngày gửi khiếu nại kết quả xử lý vi phạm
		2. Thống kê theo loại khiếu nại kết quả xử lý vi phạm
		3. Thống kê theo quốc gia của người tiêu dùng
		4. Thống kê theo quốc gia tiếp nhận khiếu nại kết quả xử lý vi phạm
		5. Thống kê theo trạng thái khiếu nại kết quả xử lý vi phạm
		6. Export excel thống kê, báo cáo
4	Quản lý loại khiếu nại kết quả xử lý vi phạm	
		1. Thêm loại khiếu nại kết quả xử lý vi phạm
		2. Sửa thông tin loại khiếu nại kết quả xử lý vi phạm
		3. Xem thông tin loại khiếu nại kết quả xử lý vi phạm
		4. Xóa loại khiếu nại kết quả xử lý vi phạm
		5. Xem danh sách loại khiếu nại kết quả xử lý vi phạm
		6. Tìm kiếm loại khiếu nại kết quả xử lý vi phạm
5	Quản lý chương trình đào tạo, hướng dẫn về các quy định liên quan	

STT	Tên Use-case	Mô tả trường hợp sử dụng
	đến TMĐT xuyên biên giới	
		1. Thêm chương trình đào tạo, hướng dẫn về các quy định liên quan đến TMĐT xuyên biên giới
		2. Sửa thông tin chương trình đào tạo, hướng dẫn về các quy định liên quan đến TMĐT xuyên biên giới
		3. Xem thông tin chương trình đào tạo, hướng dẫn về các quy định liên quan đến TMĐT xuyên biên giới
		4. Xóa loại chương trình đào tạo, hướng dẫn về các quy định liên quan đến TMĐT xuyên biên giới
		5. Xem danh sách chương trình đào tạo, hướng dẫn về các quy định liên quan đến TMĐT xuyên biên giới
		6. Tìm kiếm chương trình đào tạo, hướng dẫn về các quy định liên quan đến TMĐT xuyên biên giới
6	Quản lý khuyến cáo pháp lý về quyền lợi và nghĩa vụ của người tiêu dùng trong giao dịch xuyên biên giới	
		1. Thêm khuyến cáo pháp lý về quyền lợi và nghĩa vụ của người tiêu dùng trong giao dịch xuyên biên giới - Cho phép chọn loại hình khuyến cáo pháp lý trong danh sách loại hình khuyến cáo pháp lý. Kiểm tra bắt buộc chọn loại hình khuyến cáo pháp lý, hiển thị thông báo nếu chưa khai đầy đủ
		2. Sửa thông tin khuyến cáo pháp lý về quyền lợi và nghĩa vụ của người tiêu dùng trong giao dịch xuyên biên giới
		3. Xem thông tin khuyến cáo pháp lý về quyền lợi và nghĩa vụ của người tiêu dùng trong giao dịch xuyên biên giới

STT	Tên Use-case	Mô tả trường hợp sử dụng
		4. Xóa khuyến cáo pháp lý về quyền lợi và nghĩa vụ của người tiêu dùng trong giao dịch xuyên biên giới
		5. Xem danh sách khuyến cáo pháp lý về quyền lợi và nghĩa vụ của người tiêu dùng trong giao dịch xuyên biên giới
		6. Tìm kiếm khuyến cáo pháp lý về quyền lợi và nghĩa vụ của người tiêu dùng trong giao dịch xuyên biên giới
7	Quản lý loại hình khuyến cáo pháp lý	
		1. Thêm loại hình khuyến cáo pháp lý
		2. Sửa thông tin loại hình khuyến cáo pháp lý
		3. Xem thông tin loại hình khuyến cáo pháp lý
		4. Xóa loại hình khuyến cáo pháp lý
		5. Xem danh sách loại hình khuyến cáo pháp lý
		6. Tìm kiếm loại hình khuyến cáo pháp lý
8	Quản lý yêu cầu tư vấn pháp lý	
		1. Gửi yêu cầu tư vấn pháp lý - Kiểm tra bắt buộc khai chi tiết yêu cầu tư vấn pháp lý, hiển thị thông báo nếu chưa khai đầy đủ - Cho phép đính kèm các tài liệu, bằng chứng liên quan
		2. Tìm kiếm yêu cầu tư vấn pháp lý
		3. Xem danh sách yêu cầu tư vấn pháp lý
		4. Xem chi tiết thông tin yêu cầu tư vấn pháp lý
		5. Xem chi tiết thông tin yêu cầu tư vấn pháp lý
		6. Tải file đính kèm các tài liệu, bằng chứng liên quan đến yêu cầu tư vấn pháp lý

STT	Tên Use-case	Mô tả trường hợp sử dụng
		7. Tiếp nhận và xử lý yêu cầu tư vấn pháp lý - Cho phép nhập nội dung đã tư vấn và đính kèm các tài liệu liên quan (nếu có)
		8. Từ chối yêu cầu tư vấn pháp lý
9	Quản lý doanh nghiệp, tổ chức có rủi ro cao về vi phạm quy định TMĐT	
		1. Thêm doanh nghiệp, tổ chức có rủi ro cao về vi phạm quy định TMĐT
		2. Sửa thông tin doanh nghiệp, tổ chức có rủi ro cao về vi phạm quy định TMĐT
		3. Xem thông tin doanh nghiệp, tổ chức có rủi ro cao về vi phạm quy định TMĐT
		4. Xóa doanh nghiệp, tổ chức có rủi ro cao về vi phạm quy định TMĐT
		5. Xem danh sách doanh nghiệp, tổ chức có rủi ro cao về vi phạm quy định TMĐT
		6. Tìm kiếm doanh nghiệp, tổ chức có rủi ro cao về vi phạm quy định TMĐT
10	Đánh giá và xếp hạng doanh nghiệp, tổ chức, cá nhân cung cấp các dịch vụ thương mại điện tử xuyên biên giới	
		1. Gửi đánh giá và xếp hạng doanh nghiệp, tổ chức, cá nhân cung cấp các dịch vụ thương mại điện tử xuyên biên giới
		2. Tìm kiếm đánh giá và xếp hạng doanh nghiệp, tổ chức, cá nhân cung cấp các dịch vụ thương mại điện tử xuyên biên giới
		3. Xem danh sách đánh giá và xếp hạng doanh nghiệp, tổ chức, cá nhân cung cấp các dịch vụ thương mại điện tử xuyên biên giới

STT	Tên Use-case	Mô tả trường hợp sử dụng
		4. Xem chi tiết đánh giá và xếp hạng doanh nghiệp, tổ chức, cá nhân cung cấp các dịch vụ thương mại điện tử xuyên biên giới
		5. Xóa đánh giá và xếp hạng doanh nghiệp, tổ chức, cá nhân cung cấp các dịch vụ thương mại điện tử xuyên biên giới
		6. Tổng hợp đánh giá và xếp hạng doanh nghiệp, tổ chức, cá nhân cung cấp các dịch vụ thương mại điện tử xuyên biên giới
11	Khảo sát người tiêu dùng về thương mại điện tử xuyên biên giới	
		1. Gửi khảo sát người tiêu dùng về thương mại điện tử xuyên biên giới
		2. Tìm kiếm khảo sát người tiêu dùng về thương mại điện tử xuyên biên giới
		3. Xem danh sách khảo sát người tiêu dùng về thương mại điện tử xuyên biên giới
		4. Xem chi tiết khảo sát người tiêu dùng về thương mại điện tử xuyên biên giới
		5. Tổng hợp khảo sát người tiêu dùng về thương mại điện tử xuyên biên giới
12	Quản lý tiêu chí khảo sát người tiêu dùng về thương mại điện tử xuyên biên giới	
		1. Thêm tiêu chí khảo sát người tiêu dùng về thương mại điện tử xuyên biên giới
		2. Sửa thông tin tiêu chí khảo sát người tiêu dùng về thương mại điện tử xuyên biên giới
		3. Xem thông tin tiêu chí khảo sát người tiêu dùng về thương mại điện tử xuyên biên giới
		4. Xóa tiêu chí khảo sát người tiêu dùng về thương mại điện tử xuyên biên giới

STT	Tên Use-case	Mô tả trường hợp sử dụng
		5. Xem danh sách tiêu chí khảo sát người tiêu dùng về thương mại điện tử xuyên biên giới
		6. Tìm kiếm tiêu chí khảo sát người tiêu dùng về thương mại điện tử xuyên biên giới
13	Quản lý thông tin các đầu mối bảo vệ người tiêu dùng về thương mại điện tử	
		1. Thêm thông tin hỗ trợ của các đầu mối bảo vệ người tiêu dùng về thương mại điện tử
		2. Sửa thông tin thông tin hỗ trợ của các đầu mối bảo vệ người tiêu dùng về thương mại điện tử
		3. Xem thông tin thông tin hỗ trợ của các đầu mối bảo vệ người tiêu dùng về thương mại điện tử
		4. Xóa thông tin hỗ trợ của các đầu mối bảo vệ người tiêu dùng về thương mại điện tử
		5. Xem danh sách thông tin hỗ trợ của các đầu mối bảo vệ người tiêu dùng về thương mại điện tử
		6. Tìm kiếm thông tin hỗ trợ của các đầu mối bảo vệ người tiêu dùng về thương mại điện tử

4.2. Yêu cầu về quy trình nghiệp vụ

Các quy trình nghiệp vụ cần được tin học hóa của phần mềm bao gồm:

- Quy trình khiếu nại kết quả xử lý vi phạm;
- Quy trình quản lý yêu cầu tư vấn pháp lý

4.3. Yêu cầu về kỹ thuật

Nhà thầu trình bày đầy đủ, chi tiết, có tính khả thi, hợp lý, phù hợp theo yêu cầu các nội dung sau:

- Đề xuất mô hình và phương án xây dựng giải pháp: Mô hình và phương án xây dựng giải pháp phải bảo đảm đáp ứng được các yêu cầu nêu tại Chương V. Điều khoản tham chiếu, bao gồm tối thiểu các nội dung sau:

- Mô tả quy trình nghiệp vụ sử dụng trong giải pháp;
- Đề xuất kỹ thuật về tiêu chuẩn kỹ thuật và trao đổi dữ liệu của giải pháp;
- Đề xuất kỹ thuật về thiết kế kiến trúc hệ thống của giải pháp.

- Đề xuất kỹ thuật các chức năng của giải pháp: Đề xuất kỹ thuật, phân tích, thiết kế tất cả yêu cầu chức năng phần mềm của gói thầu nêu tại Chương V. Điều khoản tham chiếu.

4.4. Yêu cầu về tiêu chuẩn kỹ thuật và dữ liệu trao đổi

Phần mềm phải tuân theo các nguyên tắc cốt lõi của Khung Kiến trúc Chính phủ số, bao gồm:

- Nguyên tắc thống nhất và liên thông: Phần mềm được thiết kế để kết nối và chia sẻ dữ liệu với các hệ thống khác trong cùng cơ quan và với các cơ quan liên quan, tuân thủ mô hình kiến trúc theo yêu cầu của Khung Kiến trúc Chính phủ số nhằm đảm bảo khả năng tương thích và hiệu quả hoạt động.

- Chuẩn hóa dữ liệu và khả năng tích hợp: Hệ thống hỗ trợ các giao thức API mở, tiêu chuẩn trao đổi dữ liệu (XML, JSON, Web Services, SOAP, RESTful API), đảm bảo khả năng tích hợp với Nền tảng tích hợp, chia sẻ dữ liệu quốc gia (NDXP) và các cơ sở dữ liệu chuyên ngành khác.

- An toàn thông tin và bảo mật dữ liệu: Phần mềm tuân thủ Tiêu chuẩn Việt Nam về an toàn thông tin (TCVN), tiêu chuẩn ISO 27001 và các quy định về bảo mật trong Luật An toàn thông tin mạng, giúp bảo vệ dữ liệu nhạy cảm của cơ quan nhà nước và người dân.

4.5. Yêu cầu về thiết kế kiến trúc hệ thống

Nhà thầu trình bày phương án nâng cấp và thiết kế mô hình kết nối, liên thông giữa Nền tảng giải quyết tranh chấp trực tuyến cho hoạt động thương mại điện tử xuyên biên giới với các hệ thống của Bộ Công Thương (bao gồm Công Dịch vụ công Bộ Công Thương), các hệ thống quốc gia (Công Dịch vụ công quốc gia, CSDLQG về dân cư) và các hệ thống của ASEAN (hệ thống ASEAN online sale day).

4.6. Các yêu cầu phi chức năng khác về nền tảng kỹ thuật của hệ thống

a) Về nền tảng công nghệ

Hệ thống phần mềm cần một hệ thống ổn định, tương thích với đa hệ điều hành và hệ quản trị CSDL, đảm bảo tính tương thích và ổn định với hệ thống hiện có. Do đó, đề xuất sử dụng chung kiến trúc hệ thống và công nghệ xây dựng hệ thống đã triển khai tại giai đoạn trước, cụ thể:

- Nền tảng công nghệ: .Net Framework 4.0 hoặc 4.5;
- Hệ quản trị CSDL SQL Server;
- Công cụ phát triển: Hệ thống sẽ được phát triển trên nền công nghệ của Công nghệ Microsoft.NET với bộ công cụ Microsoft Visual Studio 2015 hoặc 2017 và ngôn ngữ lập trình như C#, ASP.NET, JavaScript;
- Hệ điều hành Máy chủ: Windows Server 2012 hoặc phiên bản cao hơn;
- Web server: IIS 8.0 trở lên tích hợp sẵn trên HĐH.

b) Về độ phức tạp kỹ thuật công nghệ của phần mềm

- Có khả năng chuyển đổi trên nhiều nền tảng.
- Có khả năng kế thừa, mở rộng: Có kiến trúc phần mềm, với khả năng module cao đảm bảo tính kế thừa và mở rộng hệ thống.

- Đáp ứng yêu cầu sử dụng đồng thời của nhiều người sử dụng.

c) Về bảo mật

- Hệ thống phải tuân thủ Quy định Kiểm soát an toàn thông tin trong quá trình phát triển, nâng cấp và bảo trì ứng dụng trong hệ thống.

- Trong quá trình thiết kế, xây dựng phần mềm phải có các quy tắc quy định việc đưa các thông tin dữ liệu đầu vào và các thủ tục kiểm tra dữ liệu đầu ra.

- Xác thực, phân quyền người sử dụng:

- + Người sử dụng được xác thực khi thực hiện truy cập hệ thống.

- + Phải tự động khóa tài khoản người dùng nếu: Nhập sai mật khẩu quá số lần quy định (số lần do quản trị ứng dụng thiết lập tùy theo từng thời kỳ).

- + Có cơ chế phân quyền linh hoạt theo vai trò của nhóm người sử dụng, người sử dụng với các cấp độ truy cập và sử dụng khác nhau dựa trên quy trình công việc xuyên suốt trong hệ thống (quyền truy cập, quyền thêm mới, chỉnh sửa/cập nhật, xóa bỏ và lưu trữ tài liệu, thông tin...), quản trị nhóm người sử dụng, người sử dụng theo chính sách, quy định do đơn vị quản lý Hồ sơ ban hành. Mọi quyền thao tác với CSDL phải được xác thực và cấp thông qua chương trình ứng dụng.

- Kiểm soát truy cập:

- + Hệ thống phải có khả năng kiểm soát truy cập của người sử dụng.

- + Hệ thống phải cung cấp chức năng logout tự động khi người dùng không sử dụng trong một khoảng thời gian nào đó.

- + Hệ thống phải có khả năng kiểm soát và ngăn ngừa các tài khoản ứng dụng CSDL, tài khoản người dùng sử dụng các công cụ để truy cập vào CSDL ứng dụng.

- + Hệ thống phải có khả năng kiểm soát và ngăn ngừa các tài khoản ứng dụng CSDL, tài khoản người dùng thực thi các câu lệnh làm biến đổi cấu trúc CSDL, các modul của chương trình ứng dụng.

- Giám sát truy cập:

- + Tất cả các hành động đăng nhập, truy cập vào CSDL (kể cả qua chương trình ứng dụng và qua các công cụ được phép) với mục đích khai thác, thay đổi dữ liệu đều phải được ghi nhận đầy đủ các thông tin về: Tài khoản truy cập, máy trạm truy cập, địa chỉ truy cập, thời gian truy cập, dữ liệu bị truy cập. Đối với việc làm thay đổi dữ liệu thì cần ghi nhận thêm các thông tin: giá trị mới, giá trị cũ của dữ liệu bị thay đổi.

- + Tất cả các hành động làm biến đổi cấu trúc CSDL, các modul của chương trình ứng dụng phải được thực hiện ghi nhận đầy đủ các thông tin về: Tài khoản truy cập, máy trạm truy cập, địa chỉ truy cập, thời gian truy cập.

- Lưu trữ và khai thác thông tin giám sát:

- + Việc tổ chức quản lý, lưu trữ thông tin giám sát trên chương trình ứng dụng được thực hiện một cách tự động với chu kỳ lưu trữ, khai thác do người sử dụng tự định nghĩa (theo dung lượng, thời gian...).

- + Chương trình phải có khả năng cung cấp các công cụ khai thác thông tin giám sát theo nhiều chiều: thời gian, người sử dụng, đối tượng bị thay đổi.

- Hệ thống phải được xây dựng với mô hình Web Application Server, được thiết kế dựa trên một hệ thống bảo mật nhiều lớp và chặt chẽ. Các cấp bảo mật mà hệ thống đưa ra bao gồm:

+ Mức hệ điều hành: Sử dụng công nghệ bảo mật sẵn có của hệ điều hành và hạ tầng mạng.

+ Mức cơ sở dữ liệu: Dựa vào cơ chế, công nghệ bảo mật cơ sở dữ liệu sẵn có của hệ quản trị cơ sở dữ liệu được sử dụng.

+ Mức ứng dụng: Người sử dụng hệ thống phải được cấp quyền và xác thực trước khi sử dụng.

d) Về ràng buộc xử lý logic đối với việc nhập (hay chuyển đổi) dữ liệu thông qua sử dụng các ô nhập liệu do giao diện chương trình cung cấp

- Lưu trữ thông tin trong CSDL, trên các chức năng nhập dữ liệu.

- Quá trình thiết kế, xây dựng phần mềm, quy trình và cách thức thực hiện phải theo đúng Luật Giao dịch điện tử và các văn bản hướng dẫn của nhà nước đã ban hành.

- Trong quá trình thiết kế, xây dựng phần mềm phải đảm bảo theo đúng yêu cầu về tiêu chuẩn ứng dụng công nghệ thông tin trong các cơ quan hành chính do Bộ Thông tin truyền thông quy định.

- Trong quá trình thiết kế, xây dựng phần mềm phải có các quy tắc quy định việc đưa các thông tin dữ liệu đầu vào và các thủ tục kiểm tra dữ liệu đầu ra như:

+ Kiểm tra giá trị nằm trong khoảng cho phép.

+ Dữ liệu nhập đúng định dạng.

+ Kiểm tra tính toàn vẹn và hợp lệ của các trường dữ liệu, chỉ mục và các trường khóa.

+ Kiểm tra tính hợp lý, logic, chính xác của dữ liệu đầu ra.

+ Phải có thủ tục để thông báo và thoát khỏi lỗi nhập liệu

- Trong quá trình phát triển, nâng cấp phần mềm phải có biện pháp kiểm soát, phòng tránh việc các đoạn mã lệnh trong chương trình được kích hoạt trái phép và thực hiện những thao tác không mong muốn trong hệ thống.

e) Về cài đặt, hạ tầng, đường truyền, an toàn vận hành, khai thác, sử dụng

- Hệ thống phần mềm sẽ được cài đặt trên hạ tầng của nhà cung cấp được chủ đầu tư lựa chọn để thuê dịch vụ máy chủ.

- Hệ thống quản lý danh mục các tính năng tương trợ cho hoạt động và vận hành theo tiêu chuẩn chung của Bộ thông tin và truyền thông:

+ CPU xử lý tốc độ cao, hỗ trợ cơ chế xử lý đa luồng.

+ Đĩa cứng sử dụng chuẩn công nghệ kết nối SCSI (Small Computer System Interface) đáp ứng khả năng truyền tải thông tin của máy chủ.

+ Hỗ trợ cơ chế RAID (Redundant Array of Independent Disk) nhằm tăng cường khả năng an toàn, chịu lỗi, phục hồi dữ liệu khi có sự cố máy chủ xảy ra.

g) Về việc đảm bảo an toàn thông tin theo cấp độ

- Bảo đảm quyền khai thác dữ liệu hợp pháp theo quy định của pháp luật, thực hiện phân định rõ ràng quyền hạn, tránh nhiệm theo chức năng, nhiệm vụ của cơ quan, người sử dụng có quyền khai thác, cung cấp đầy đủ các dữ liệu cần thiết để thực hiện yêu cầu nghiệp vụ.

- Tuân thủ kiến trúc an toàn thông tin của Kiến trúc Chính quyền điện tử phiên bản 2.0.

- Tuân thủ các quy định về pháp luật về an toàn thông tin mạng về bảo đảm an toàn hệ thống thông tin theo cấp độ quy định tại nghị định số 85/2016/NĐ-CP ngày 01/07/2016 của Chính Phủ. Tối thiểu phần mềm cần có phương án bảo đảm an toàn hệ thống thông tin đạt cấp độ 2, theo quy định tại Thông tư 12/2022/TT-BTTTT ngày 12/8/2022 của Bộ Thông tin và Truyền thông về việc Quy định chi tiết và hướng dẫn một số điều của Nghị định 85/2016/NĐ-CP ngày 01/7/2016 của Chính phủ về bảo đảm an toàn hệ thống thông tin theo cấp độ.

h) Về các yêu cầu phi chức năng khác

- Các chức năng của hệ thống phải được xây dựng với một cơ chế thông báo lỗi thân thiện và rõ ràng, các thông báo lỗi bằng tiếng Việt, giúp cho người sử dụng biết được lý do gây lỗi để nhằm tránh lặp lại các lỗi tương tự, hệ thống báo lỗi xác định rõ ràng đâu là lỗi do người sử dụng gây ra và đâu là lỗi do hệ thống phần mềm gây ra và chỉ ra hướng khắc phục.

- Với các lỗi do phần mềm/hệ thống gây ra, phải thông báo cho người dùng biết nguyên nhân và phương pháp xử lý. Có các biện pháp tự phục hồi nếu có thể. Tất cả các lỗi loại này phải được tự động ghi lại và có cơ chế cảnh báo các lỗi gửi đến cho người quản trị.

- Không sử dụng các thư viện của các bên cung cấp thứ 3 mà không có bản quyền.

i) Danh mục quy chuẩn, tiêu chuẩn kỹ thuật được áp dụng

Theo yêu cầu của Bộ Thông tin và Truyền thông, các hệ thống phần mềm khi được thiết kế, xây dựng phải tuân theo các tiêu chuẩn, quy chuẩn kỹ thuật về ứng dụng công nghệ thông tin trong cơ quan nhà nước theo Thông tư số 39/2017/TT-BTTTT ngày 15/12/2017 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

- Tiêu chuẩn quốc gia TCVN 11930:2017 về Công nghệ thông tin – Các kỹ thuật an toàn – Yêu cầu cơ bản về an toàn hệ thống thông tin theo cấp độ;

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

- Thông tư số 12/2022/TT-BTTTT ngày 12/08/2022 của Bộ trưởng Bộ Thông tin và Truyền thông quy định chi tiết và hướng dẫn một số điều của Nghị định số 85/2016/NĐ-CP ngày 01/7/2016 của Chính phủ về đảm bảo an toàn hệ thống thông tin theo cấp độ);

Dựa trên việc xác định cấp độ an toàn của hệ thống thông tin đã nêu, hệ thống thuộc hoạt động này cần tuân thủ yêu cầu cơ bản đảm bảo an toàn thông tin đối với hệ thống thông tin Cấp độ 2, quy định tại Phụ lục III - Thông tư số 12/2022/TT-BTTTT ngày 12/08/2022.

Phần mềm cần đáp ứng yêu cầu Cấp độ 2 theo Quyết định 742/QĐ-BTTTT ngày 22/04/2022 của Bộ trưởng Bộ Thông tin và Truyền thông.

k) Yêu cầu về tính sẵn sàng với IPv6 (nếu hoạt động trên môi trường Internet)

Phần mềm cần có tính sẵn sàng với IPv6 theo quy định của Bộ Thông tin và Truyền thông đối với phần mềm hoạt động trên môi trường Internet. Do đó, phần mềm đảm bảo khả năng triển khai trên nền IPv6 và IPv4, có khả năng chuyển đổi khi cần thiết không cần lập trình can thiệp.

Đáp ứng khả năng sẵn sàng cài đặt và sử dụng hệ thống sang nền tảng hạ tầng IPv6 khi có yêu cầu.

l) Yêu cầu về đào tạo hướng dẫn sử dụng và kiểm thử, vận hành thử, hỗ trợ kỹ thuật, bảo hành, bảo trì

Đơn vị triển khai phải có cam kết hỗ trợ, hướng dẫn sử dụng, hỗ trợ quản trị và vận hành hệ thống cho Cục TMĐT và KTS.

Đơn vị triển khai phải có trách nhiệm bàn giao toàn bộ mã nguồn chương trình và quy trình thực hiện đảm bảo cho đơn vị sử dụng hệ thống.

Yêu cầu về bảo hành:

- Trong quá trình vận hành phần mềm, nhà thầu phải có biện pháp bảo hành phần mềm theo đúng cam kết.

- Phần mềm phải được bảo hành, bảo trì miễn phí tối thiểu 12 tháng kể từ ngày nghiệm thu sản phẩm.

Hỗ trợ kỹ thuật:

Nhà thầu phải cung cấp các phương thức hỗ trợ kỹ thuật tại chỗ hoặc từ xa, cam kết thời gian tiếp nhận và khắc phục sự cố kể từ khi nhận được thông báo lỗi của Chủ đầu tư hoặc đơn vị chuyên trách quản lý của Chủ đầu tư, như sau:

- Thời gian có mặt để khắc phục sự cố ≤ 48 giờ.
- Thời gian phản hồi khi có yêu cầu ≤ 4 giờ.
- Thời điểm nhận yêu cầu: 8 giờ/ngày/tuần.

5. Dự kiến thời gian chuyên gia bắt đầu thực hiện DVTV

Các chuyên gia bắt đầu thực hiện DVTV ngay sau khi Hợp đồng có hiệu lực.

III. Báo cáo và thời gian thực hiện

Trong thời gian Hợp đồng có hiệu lực và trước khi thanh lý Hợp đồng, Nhà thầu cần xây dựng và bàn giao cho Chủ đầu tư các tài liệu sau:

- Bộ chương trình cài đặt phần mềm; mã nguồn phục vụ lập trình, phát triển, triển khai hệ thống;
- Tài liệu hướng dẫn cài đặt và sử dụng hệ thống;
- Các tài liệu kỹ thuật khác có liên quan phát sinh trong quá trình thực hiện Hợp đồng.

IV. Kinh nghiệm và nhân sự của nhà thầu

Tiêu chuẩn chi tiết đối với các nhân sự tham gia thực hiện gói thầu theo quy định cụ thể tại Chương 3 - Tiêu chuẩn đánh giá E-HSDT.

V. Trách nhiệm của chủ đầu tư

- Tạo điều kiện thuận lợi để nhà thầu tư vấn thực thi nhiệm vụ, tham khảo hồ sơ các thông tin cần thiết và các tài liệu khác liên quan đến dự án và gói thầu khi nhà thầu tư vấn yêu cầu để thực hiện các dịch vụ tư vấn.
- Cử cán bộ phối hợp với nhà thầu tư vấn trong quá trình thực hiện dịch vụ.
- Cung cấp những tài liệu có liên quan đến nhiệm vụ tư vấn, kể cả tài liệu liên quan hiện có nhằm tạo điều kiện thuận lợi cho nhà thầu tư vấn thực hiện nhiệm vụ của mình.
- Thanh toán cho Nhà thầu theo quy định tại E-ĐKC và E-ĐKCT của hợp đồng.