

Chương V. YÊU CẦU VỀ KỸ THUẬT

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

1.1. Khái quát về dự án và gói thầu

Dự án thuê dịch vụ quản lý tài khoản đặc quyền với đầy đủ tính năng bảo mật tiên tiến cho phép quản lý, giám sát các tài khoản đặc quyền truy cập vào hệ thống như: quản lý truy cập dựa trên vai trò; quản lý tài khoản, mật khẩu của thiết bị, máy chủ, ứng dụng; Quản lý phiên kết nối; Giám sát hành vi người dùng; v.v... Hệ thống mới giúp Agribank nâng cao tính sẵn sàng đảm bảo tuân thủ các tiêu chuẩn quốc tế, các quy định của Ngân hàng nhà nước và Agribank.

1.2. Quy mô

Thuê dịch vụ quản lý tài khoản truy cập đặc quyền cho 350 tài khoản người dùng đồng thời trong thời gian 36 tháng kể từ ngày nghiệm thu dịch vụ đưa vào sử dụng (bao gồm: Các tính năng chính như Quản lý tài khoản, mật khẩu thiết bị, Quản lý phiên truy cập, Kiểm soát và báo cáo; Triển khai tích hợp, đào tạo).

1.3. Thời gian thực hiện

Thời gian thực hiện dự án tối đa là 45 tháng (bao gồm cả ngày nghỉ, ngày lễ) kể từ ngày dự án được phê duyệt. Trong đó thời gian thực hiện hợp đồng gói thầu chính tối đa là 39 tháng (bao gồm cả ngày nghỉ, ngày lễ) kể từ ngày hợp đồng có hiệu lực, cụ thể:

- Thời gian triển khai, tích hợp, đào tạo, nghiệm thu dịch vụ đưa vào sử dụng tối đa là 03 tháng kể từ ngày hợp đồng có hiệu lực;
- Thời gian thuê dịch vụ là 36 tháng kể từ ngày nghiệm thu dịch vụ đưa vào sử dụng.

1.4. Địa điểm triển khai

Tại các Trung tâm dữ liệu của Agribank gồm: Tòa nhà Agribank, C3 phường Phương Liệt, Thành phố Hà Nội và Tòa nhà Agribank, khu đất A5-THCT2, Khu đô thị mới Lê Trọng Tấn, xã An Khánh, Thành phố Hà Nội.

2. Mục tiêu công việc:

Thuê dịch vụ quản lý tài khoản truy cập đặc quyền nhằm:

- Quản lý tài khoản truy cập đặc quyền nhằm kiểm soát, giám sát các truy cập tài khoản đặc quyền của các hệ thống thông tin của Agribank;
- Bảo vệ các tài khoản đặc quyền, ngăn chặn truy cập trái phép vào các hệ thống quan trọng với nguyên tắc đặc quyền tối thiểu giúp giảm thiểu rủi ro tấn công vào các tài khoản đặc quyền trên hệ thống;
- Triển khai giải pháp quản lý tài khoản truy cập đặc quyền với đầy đủ các

tính năng bảo mật kết hợp với các công nghệ tiên tiến theo mô hình dự phòng tại nhiều Trung tâm dữ liệu đảm bảo an toàn, bảo mật cho các hoạt động truy cập đặc quyền khi quản trị viên thực hiện quản trị các hệ thống thông tin quan trọng của Agribank;

- Đảm bảo các hệ thống hoạt động an toàn, bảo mật, đồng thời đáp ứng các yêu cầu theo quy định của Ngân hàng Nhà nước và Agribank.

3. Yêu cầu kỹ thuật của dự án:

3.1. Yêu cầu thiết kế hệ thống

3.1.1 Yêu cầu mô hình triển khai dự án

Yêu cầu thiết kế tổng thể cho hệ thống quản lý tài khoản truy cập đặc quyền – PAM (Privileged Access Management) đảm bảo đáp ứng các yêu cầu sau:

- Giải pháp có khả năng đồng bộ dữ liệu 2 Trung tâm dữ liệu đảm bảo khả năng dự phòng và khôi phục. Các máy chủ hệ thống PAM được triển khai trên hạ tầng ảo hóa của Agribank, khi Trung tâm dữ liệu chính gặp sự cố, có thể mở rộng tài nguyên trên các máy chủ hệ thống PAM trên Trung tâm dữ liệu dự phòng đảm bảo năng lực hệ thống không gây ra gián đoạn hoạt động;

- Dễ dàng mở rộng tích hợp quản lý truy cập đặc quyền cho các hệ thống mới của Agribank. Hỗ trợ tích hợp quản lý tài khoản đặc quyền với các hệ thống, nền tảng của hạ tầng công nghệ thông tin;

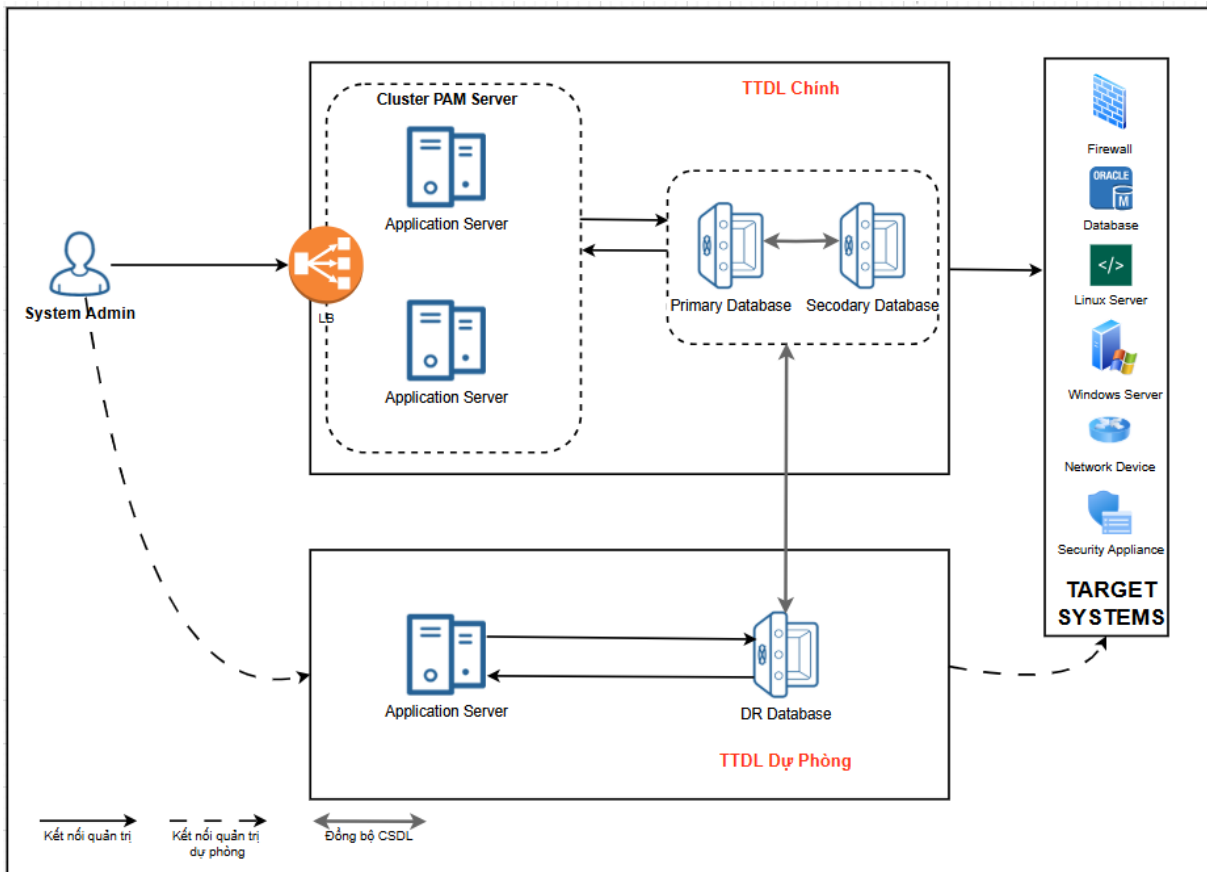
- Dễ dàng mở rộng năng lực hệ thống theo bề ngang: Bổ sung dễ dàng các thành phần vào các cụm máy chủ mà không cần phải thay thế thành phần đang có.

- Giải pháp đề xuất với kiến trúc sẵn sàng cao, đảm bảo tối thiểu HA (High Availability) cho các thành phần Application Server và Database Server;

- Hạ tầng có thiết kế phân lớp, đảm bảo hệ thống PAM hoạt động an toàn. Các thiết bị, máy chủ được bảo vệ bởi Firewall, ngăn chặn các kết nối không tin cậy vào hệ thống;

- Yêu cầu lưu trữ dữ liệu phục vụ việc giám sát, điều tra an ninh và công tác kiểm toán theo quy định của Nhà nước và Agribank. Hệ thống được đề xuất là hệ thống thông tin cấp độ 3, do vậy việc lưu trữ/ sao lưu phải đáp ứng tương ứng với cấp độ theo quy định.

3.1.2 Yêu cầu mô hình triển khai dự kiến



Dịch vụ kiểm soát truy cập đặc quyền triển khai trên hạ tầng của Agribank, các máy chủ, thành phần của hệ thống quản lý tài khoản truy cập đặc quyền sẽ sử dụng hạ tầng phần cứng đã được đăng ký tài nguyên trên hạ tầng ảo hóa tập trung của Agribank, đảm bảo tuân thủ các quy định sao lưu, lưu trữ theo quy định của Agribank.

Các máy chủ ứng dụng, máy chủ cơ sở dữ liệu: được triển khai tối thiểu 02 máy chủ (cho mỗi loại) chạy chính tại Trung tâm dữ liệu chính đảm bảo tính sẵn sàng và 01 (cho mỗi loại) máy chủ tại Trung tâm dữ liệu dự phòng đảm bảo tính dự phòng.

a. Máy chủ ứng dụng

- Máy chủ ứng dụng cung cấp giao diện cho phép người dùng truy cập các máy chủ, thiết bị được cấp quyền truy cập. Cung cấp tính năng quản lý chính sách truy cập đặc quyền, yêu cầu phê duyệt truy cập và giám sát các hoạt động truy cập đặc quyền;

- Ngoài ra, các máy chủ ứng dụng theo dõi, lưu lại các hành vi truy cập vào các tài khoản đặc quyền. Từ đó, kết hợp với các thành phần phân tích để giám sát, đưa ra các dấu hiệu truy cập bất thường.

b. Máy chủ Cơ sở dữ liệu

- Máy chủ cơ sở dữ liệu lưu trữ toàn bộ thông tin của hệ thống như: thông tin về tài khoản của thiết bị cần quản lý; Thông tin về người dùng truy cập vào hệ thống PAM, sử dụng các tài khoản đặc quyền; Video/text file ghi lại hoạt động

của người dùng khi làm việc với thiết bị đầu cuối;

- Các mật khẩu đặc quyền sẽ lưu trữ dưới dạng mã hóa trên máy chủ cơ sở dữ liệu đảm bảo đáp ứng các quy định về bảo mật. Người dùng đặc quyền chỉ có thể truy cập đến các mật khẩu đặc quyền theo chính sách truy cập mật khẩu đặc quyền;

- Chính sách mật khẩu mạnh, thay đổi mật khẩu định kỳ đảm bảo tính bảo mật và tuân thủ các quy định của Agribank;

- Các máy chủ cơ sở dữ liệu chính và dự phòng được đồng bộ dữ liệu liên tục thông qua các giao thức bảo mật:

- + Trường hợp có bất kỳ thay đổi trên các máy chủ cơ sở dữ liệu chính sẽ được đồng bộ liên tục sang các máy chủ cơ sở dữ liệu dự phòng đảm bảo khả năng phục hồi;

- + Trường hợp máy chủ cơ sở dữ liệu chính gặp sự cố, một trong các máy chủ cơ sở dữ liệu dự phòng có thể được cấu hình để chuyển đổi thành máy chủ cơ sở dữ liệu chính mới. Sau khi chuyển đổi thành công, máy chủ cơ sở dữ liệu mới sẽ tiếp tục xử lý các thao tác ghi dữ liệu. Khi máy chủ cơ sở dữ liệu ban đầu phục hồi, nó sẽ trở thành một máy chủ cơ sở dữ liệu dự phòng mới và đồng bộ lại dữ liệu.

c. Kết nối quản trị

- Người dùng/Quản trị viên: Người dùng/quản trị viên sử dụng thiết bị đầu cuối truy cập các máy chủ PAM qua giao diện web bằng giao thức được mã hóa (quá trình đăng nhập yêu cầu xác thực đa nhân tố);

- Trên giao diện quản trị của máy chủ PAM người dùng có thể khởi chạy phiên truy cập đến các máy chủ đích, hay các thiết bị mạng, firewall, v.v ... mà người dùng được cấp quyền truy cập.

3.2. Yêu cầu dịch vụ quản lý tài khoản truy cập đặc quyền

a. Yêu cầu về bản quyền

- Nhà thầu phải cam kết phần mềm quản lý tài khoản truy cập đặc quyền (PAM) có bản quyền hợp pháp được cấp phép từ hãng sản xuất hoặc đại lý ủy quyền;

- Dịch vụ quản lý tài khoản truy cập đặc quyền đảm bảo khả năng quản lý được 350 tài khoản người dùng đồng thời;

- Thời gian thuê dịch vụ là 36 tháng (bao gồm cả ngày nghỉ, ngày lễ) kể từ ngày nghiệm thu dịch vụ đưa vào sử dụng;

- Trong thời gian thuê dịch vụ quản lý tài khoản truy cập đặc quyền, phần mềm phải được cập nhật các bản vá theo tiêu chuẩn của hãng, theo khuyến nghị của các cơ quan quản lý nhà nước hoặc theo yêu cầu của Agribank.

b. Yêu cầu về chức năng

- Hãng cung cấp dịch vụ PAM nằm trong Top leader theo đánh giá "Privileged Access Management" của Đơn vị đánh giá độc lập uy tín (Gartner,

Forrester, Radicati) mới nhất;

- Có hệ thống lưu trữ dữ liệu an toàn, cho phép lưu trữ, chia sẻ và trao đổi thông tin thông qua một cơ sở lưu trữ trung tâm được bảo vệ;

- Bảo đảm cho phép tùy chọn triển khai trên môi trường ảo hóa hoặc triển khai trên máy chủ vật lý; Giải pháp có hỗ trợ cơ chế triển khai dự phòng đa dạng theo nhiều mô hình khác nhau;

- Yêu cầu hệ quản trị cơ sở dữ liệu:

- + Nếu hệ quản trị cơ sở dữ liệu hệ thống là thành phần không tách rời của giải pháp thì nhà thầu phải đề xuất và chi phí được tính toán trong giá của dịch vụ. Nhà thầu phải đảm bảo tính tương thích và đầy đủ bản quyền theo quy định;

- + Nếu hệ quản trị cơ sở dữ liệu hệ thống là Oracle thì nhà thầu không tính chi phí vào giá của dịch vụ, Agribank sẽ sử dụng hạ tầng cơ sở dữ liệu sẵn có để cung cấp cho dự án này.

- Đảm bảo chức năng quản lý tài khoản, mật khẩu thiết bị

- + Dịch vụ phải có sẵn 2 module hoặc tính năng quản trị/giám sát về mật khẩu (password) và phiên (session);

- + Giải pháp phải có khả năng nhập danh sách các tài khoản hoặc mật khẩu từ file CSV hoặc XML;

- + Giải pháp phải có khả năng sắp xếp tài khoản đặc quyền và các thông tin nhạy cảm khác theo các tiêu chí khác nhau;

- + Mã hóa mật khẩu: Giải pháp phải có khả năng mã hoá password theo chuẩn AES 256;

- + Hỗ trợ tính năng lưu trữ chia đôi mật khẩu quản trị (mỗi người quản trị nắm giữ một phần mật khẩu);

- + Tự động thay đổi mật khẩu của các tài khoản đặc quyền được quản lý trên hệ thống PAM theo chu kỳ hoặc theo chức năng check-in/check-out của người dùng;

- + Tự động kiểm tra mật khẩu định kỳ và gửi cảnh báo cho người quản trị khi có sự thay đổi mật khẩu nằm ngoài phạm vi quản lý của hệ thống;

- + Giám sát hoạt động người dùng và người quản trị có thể đưa ra các hành động xử lý khi có vi phạm;

- + Thiết lập các chính sách đảm bảo cho tài khoản đặc quyền như:

- Độ phức tạp mật khẩu: độ dài mật khẩu, độ phức tạp mật khẩu với nhiều tham số;

- Hỗ trợ ghi lại toàn bộ quá trình đăng nhập và sử dụng các tài khoản đặc quyền của người dùng.

- + Hỗ trợ tính năng dò quét hệ thống và tìm ra các tài khoản quản trị trên máy chủ, thiết bị quản lý;

+ Cung cấp miễn phí công cụ rà quét hệ thống trên môi trường mạng để tự động phát hiện các tài khoản ẩn, thông tin bí mật/nhạy cảm (credentials), cấu hình sai.

- Đảm bảo chức năng kiểm soát và quản lý phiên truy cập
- + Đảm bảo tích hợp được với các giao thức đăng nhập tối thiểu: RDP, SSH, Telnet, Web Portal;
- + Đảm bảo chức năng proxy cho 2 giao thức RDP và SSH;
- + Hỗ trợ tính năng ghi lại phiên đăng nhập;
- + Hỗ trợ tính năng giám sát phiên đăng nhập;
- + Cung cấp công cụ kiểm soát các phiên truy cập SSH Proxy, người dùng có thể sử dụng các công cụ SSH phổ biến (PuTTY/SecureCRT/OpenSSH) để truy cập trực tiếp vào máy chủ;
- + Hỗ trợ kiểm soát và phê duyệt yêu cầu kết nối qua thiết bị di động;
- + Hỗ trợ tính năng ghi lại tổ hợp phím.
- Đảm bảo chức năng về kiểm soát và báo cáo
- + Hỗ trợ tính năng gán quyền truy cập theo vai trò Role Based Access Control;
- + Giải pháp phải có khả năng gán quyền truy cập theo cấu trúc thư mục hoặc phân nhóm đã xây dựng;
- + Xác thực đa nhân tố: Hỗ trợ xác thực đa nhân tố (MFA) cho người dùng đăng nhập quản trị hệ thống;
- + Giải pháp hỗ trợ tính năng giới hạn theo IP truy cập;
- + Giải pháp phải có khả năng kiểm soát truy cập và mã hoá thông tin đăng nhập mức ứng dụng;
- + Dịch vụ phải có khả năng gửi thông báo cho người dùng khi một sự kiện hoặc hành động cụ thể xảy ra trên hệ thống;
- + Dịch vụ phải có khả năng gửi báo cáo theo định kỳ;
- + Dịch vụ hỗ trợ kiểm soát bảo mật liên quan đến các tài khoản đặc quyền và có cảnh báo cho đội ngũ giám sát bảo mật với các thông tin chi tiết về các cuộc tấn công;
- + Dịch vụ phải có khả năng xây dựng các báo cáo tùy biến theo yêu cầu của người quản trị;
- + Giám sát hành vi người dùng: Có các tính năng giám sát hoạt động người dùng và ngay lập tức đưa ra các hành động xử lý khi có vi phạm;
- + Phát hiện, cảnh báo và phản hồi hoạt động đặc quyền bất thường.
- Yêu cầu tích hợp
- + Dịch vụ phải có khả năng hỗ trợ tiêu chuẩn SAML;
- + Dịch vụ phải hỗ trợ REST API;
- + Dịch vụ phải hỗ trợ tích hợp với các giải pháp của các hệ thống đặc thù như:

- Operating Systems, Virtualization, and Containers: Windows, OVMS, ESX/ ESXi;
 - Databases: Oracle, MSSQL, MySQL, ODBC compliant database;
 - Security Appliances: CheckPoint, Cisco, IBM, Palo Alto;
 - Network Devices: Cisco, F5.
- + Có tính năng tích hợp với các Client SSH trên máy người dùng bằng proxy đặc biệt;
- + Hỗ trợ plugin marketplace để tích hợp với các giải pháp của các hệ thống đặc thù.

c. Yêu cầu hỗ trợ kỹ thuật chính hãng

- Định kỳ 06 tháng/lần hoặc khi có yêu cầu của Agribank: Nhà thầu phải thực hiện rà soát, đánh giá và tối ưu hóa hoạt động của hệ thống; Hỗ trợ kỹ thuật và xử lý, khắc phục sự cố, đưa ra các khuyến nghị (nếu có);
- Cung cấp tài khoản truy cập vào các trang web chính hãng liên tục 24 giờ/ngày và 7 ngày/tuần; Trong trường hợp khó cần có chuyên gia của hãng sản xuất tham gia trực tiếp giải quyết yêu cầu hỗ trợ kỹ thuật;
- Các phương thức hỗ trợ Chat, email, điện thoại liên tục 24 giờ/ngày và 7 ngày/tuần;
- Thời gian phản hồi được chia theo các cấp độ: Mức độ 1 phản hồi trong vòng 02 giờ, Mức độ 2 phản hồi trong vòng 4 giờ; Mức độ 3 phản hồi trong vòng 4 giờ, Mức độ 4 phản hồi trong 1 ngày làm việc. Hỗ trợ phân tích, đánh giá nguyên nhân sự cố (Root Cause Analyses).

3.3. Yêu cầu triển khai, tích hợp và đào tạo

a. Yêu cầu về triển khai

Nhà thầu phải thực hiện triển khai và tích hợp quản lý tài khoản đặc quyền của tất cả các máy chủ, thiết bị mạng, thiết bị an ninh của Agribank và cam kết hỗ trợ Agribank tích hợp các ứng dụng, dịch vụ mới (nếu có) trong suốt thời gian thuê dịch vụ, các nội dung sau:

- Thực hiện khảo sát tài khoản đặc quyền trên 54 hệ thống thông tin của Agribank;
- Xây dựng thiết kế hệ thống, mô tả chi tiết các thành phần và luồng hoạt động, tích hợp của giải pháp;
- Lập kế hoạch triển khai tổng thể và chi tiết;
- Cài đặt và cấu hình khởi tạo các thành phần của hệ thống PAM;
- Thực hiện tối ưu, kiện toàn thành phần của hệ thống PAM theo tiêu chuẩn của Agribank, theo khuyến nghị của hãng;
- Thực hiện triển khai, tích hợp các tài khoản đặc quyền;

- Thực hiện kiểm tra chức năng các thành phần sau triển khai, đảm bảo các chức năng hoạt động đúng theo thiết kế;
- Triển khai tích hợp đầy các sự kiện phát hiện và ngăn chặn tấn công với các hệ thống SOC tại Agribank để giám sát và cảnh báo tấn công, tích hợp hệ thống Email để gửi email khi xảy ra các lỗi nghiêm trọng, tích hợp với hệ thống AD, OTP để xác thực người dùng;
 - Hỗ trợ tinh chỉnh, theo dõi, hiệu chỉnh, tối ưu, giám sát hệ thống.
- b. Yêu cầu về đào tạo
 - Số lượng khóa đào tạo: Tối thiểu 01 lớp;
 - Thời gian đào tạo: Tối thiểu 03 ngày;
 - Số lượng cán bộ tham gia đào tạo: Tối thiểu 10 cán bộ quản trị của Trung tâm Công nghệ thông tin;
 - Giảng viên: Chuyên gia của Nhà thầu;
 - Môi trường đào tạo: Có môi trường thực hành đầy đủ cho các học viên;
 - Nội dung đào tạo:
 - + Đào tạo về tính năng và quản trị vận hành của sản phẩm;
 - + Đào tạo về troubleshooting, xử lý các lỗi thường gặp của sản phẩm.
 - Địa điểm đào tạo: Do nhà thầu đề xuất;
 - Toàn bộ các chi phí đào tạo và liên quan đến đào tạo như: Tài liệu phục vụ đào tạo, các thiết bị phục vụ đào tạo, hội trường, ... do Nhà thầu chịu trách nhiệm chi trả.

3.4. Yêu cầu về chất lượng dịch vụ

3.4.1. Đảm bảo dịch vụ quản lý tài khoản truy cập đặc quyền hoạt động ổn định với đầy đủ các chức năng, kỹ thuật như sau:

- Dịch vụ phải cung cấp toàn bộ các yêu cầu chức năng được nêu chi tiết tại Mục 3.2 Chương V của E-HSMT. Các chức năng phải bảo đảm hoạt động ổn định;
- Dịch vụ cung cấp đảm bảo hoạt động quản lý tài khoản đặc quyền tại Trung tâm dữ liệu chính và Trung tâm dữ liệu dự phòng cho 350 tài khoản người dùng đồng thời để quản trị các hệ thống thông tin của Agribank;
 - Trong thời gian thuê dịch vụ Agribank có quyền nâng cấp, cập nhật các phiên bản phần mềm mới, các bản vá lỗi hồng bảo mật của hãng và theo khuyến nghị của các cơ quan quản lý nhà nước hoặc theo yêu cầu của Agribank.

3.4.2. Yêu cầu về thời gian tiếp nhận sự cố và phương án xử lý phải đảm bảo theo các mức độ:

Mức độ	Mô tả sự cố	Yêu cầu phản hồi sự cố và phương án xử lý
Severity 1 - Critical	Dịch vụ quản lý tài khoản đặc quyền	2 giờ

(Mức độ 1)	dừng hoạt động, không có giải pháp khôi phục hệ thống	
Severity 2 - High (Mức độ 2)	Một số chức năng chính dịch vụ quản lý tài khoản đặc quyền bị ảnh hưởng. Dịch vụ vẫn hoạt động	4 giờ
Severity 3 - Medium (Mức độ 3)	Dịch vụ quản lý tài khoản đặc quyền hoạt động nhưng phát sinh sự cố gây ảnh hưởng không nghiêm trọng.	4 giờ
Severity 4 - Low (Mức độ 4)	Yêu cầu thông tin dịch vụ quản lý tài khoản đặc quyền, tư vấn, đề xuất cải tiến.	1 ngày làm việc

- Hỗ trợ qua các kênh email, điện thoại liên tục 24 giờ trong 1 ngày trong suốt 7 ngày trong 1 tuần đối với sự cố mức 1;
- Hỗ trợ theo giờ làm việc tiêu chuẩn đối với các sự cố mức 2,3,4.

3.5. Yêu cầu về an toàn bảo mật

Nhà thầu tuân thủ các quy định về an toàn thông tin bao gồm:

- Nhà thầu phải cam kết không tiết lộ thông tin liên quan đến các hệ thống CNTT của Agribank cũng như các thông tin khác có liên quan mà Nhà thầu được tiếp cận;
- Trong quá trình thực hiện triển khai dịch vụ và hỗ trợ kỹ thuật, Nhà thầu phải đảm bảo an toàn, an ninh và không làm ảnh hưởng đến hoạt động của các hệ thống có liên quan của Agribank;
- Thông tin, dữ liệu hình thành trong quá trình thuê dịch vụ thuộc sở hữu của Agribank. Nhà thầu có trách nhiệm bảo đảm an ninh, an toàn thông tin, chuyển giao đầy đủ cho Agribank các thông tin, dữ liệu khi kết thúc hợp đồng thuê dịch vụ;
- Tuân thủ các quy định về an toàn thông tin của Agribank và Ngân hàng Nhà nước.

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 của E-HSMT, gồm các phần như sau:

- Nhà thầu phải trình bày giải pháp kỹ thuật và phương pháp triển khai đáp ứng các yêu cầu kỹ thuật;
- Nhà thầu phải trình bày kế hoạch triển khai tổng thể cho dự án.

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

a) Hạng mục tài liệu cần bàn giao để nghiệm thu dịch vụ trước khi đưa vào sử dụng bao gồm:

- Giấy chứng nhận quyền sử dụng phần mềm;
- Biên bản kiểm thử các chức năng của dịch vụ theo yêu cầu cung cấp dịch vụ tại Điểm a, Điểm b Mục 3.2 và yêu cầu triển khai, tích hợp, đào tạo Mục 3.3 Chương V của E-HSMT;

- Bàn giao các tài liệu khảo sát, thiết kế, triển khai tích hợp, quản trị và vận hành dịch vụ;

- Biên bản nghiệm thu, bàn giao dịch vụ đưa vào sử dụng.

b) Hạng mục tài liệu cần bàn giao để nghiệm thu dịch vụ hỗ trợ kỹ thuật hàng kỳ bao gồm:

Biên bản nghiệm thu đáp ứng yêu cầu về chất lượng dịch vụ tại Mục 3.4 Chương V của E-HSMT.