

## Chương V. YÊU CẦU VỀ KỸ THUẬT

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

#### 1.1. Thông tin chung

- Tên gói thầu: Gia hạn bản quyền, dịch vụ hỗ trợ kỹ thuật hệ thống Service Desk năm 2026  
Thuộc công việc: Gia hạn bản quyền, dịch vụ hỗ trợ kỹ thuật hệ thống Service Desk năm 2026
- Phạm vi gói thầu:
  - o Gia hạn bản quyền Service Desk (quản lý yêu cầu người dùng);
  - o Dịch vụ hỗ trợ kỹ thuật Service Desk.
- Địa điểm thực hiện: Tòa nhà EVN, 11 Cửa Bắc, phường Ba Đình, thành phố Hà Nội
- Thời gian thực hiện gói thầu: 606 ngày, trong đó:
  - o Thời gian thực hiện mua sắm, gia hạn bản quyền và tổ chức bàn giao, nghiệm thu chứng nhận bản quyền: 45 ngày. Trong đó, nhà thầu bàn giao chứng nhận trong vòng 30 ngày, Chủ đầu tư tổ chức nghiệm thu trong vòng 15 ngày kể từ ngày nhà thầu bàn giao.
  - o Thời gian sử dụng bản quyền, cung cấp dịch vụ hỗ trợ kỹ thuật: 18 tháng từ ngày 31/01/2026 đến 31/7/2027 (546 ngày) theo công bố của Công ty Cổ phần Hệ thống mạng thông tin Tích hợp Tối ưu (I3) tại văn bản số 27122025/CV-Toiuu ngày 21/01/2026.
  - o Thời gian tổ chức nghiệm thu hợp đồng: 15 ngày.

#### 1.2. Hiện trạng hệ thống cần cung cấp dịch vụ

STT	Hệ thống	Đơn vị tính	Số lượng	Thời hạn bản quyền, dịch vụ hỗ trợ kỹ thuật hiện tại	Địa điểm lắp đặt thiết bị, cài đặt phần mềm
1	Bản quyền Service Desk (quản lý yêu cầu người dùng): Service Desk Plus Enterprise, 200 Technicals + Failover service (Multi Language)	Gói	1	31/01/2026	Tòa nhà EVN, 11 phố Cửa Bắc, phường Ba Đình, Thành phố Hà Nội
2	Hệ thống ServiceDesk của EVNICT.	Hệ thống	1	31/01/2026	

STT	Hệ thống	Đơn vị tính	Số lượng	Thời hạn bản quyền, dịch vụ hỗ trợ kỹ thuật hiện tại	Địa điểm lắp đặt thiết bị, cài đặt phần mềm
	<p>Đã triển khai các hạng mục công việc:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mô hình tổ chức Phòng CNTT theo hướng dịch vụ (ITSM)</li> <li>- Quy trình quản lý danh mục dịch vụ CNTT</li> <li>- Quy trình quản lý cam kết mức dịch vụ CNTT</li> <li>- Quy trình quản lý yêu cầu dịch vụ CNTT</li> <li>- Quy trình quản lý sự cố CNTT</li> <li>- Quy trình quản lý vấn đề CNTT</li> <li>- Quy trình quản lý thay đổi CNTT</li> <li>- Quy trình quản lý tài sản và cấu hình dịch vụ</li> <li>- Tích hợp hệ thống phần mềm ServiceDesk với các hệ thống phần mềm dùng chung</li> </ul>				

## 2. Mục tiêu công việc:

- Đối với bản quyền service desk:
  - o Gia hạn các bản quyền, dịch vụ hỗ trợ kỹ thuật các hệ thống mô tả tại tiểu mục 1.2, mục 1 nêu trên để chủ đầu tư duy trì sử dụng hệ thống, đảm bảo nhận được hỗ trợ kỹ thuật từ chính hãng hoặc đơn vị ủy quyền cung cấp dịch vụ hỗ trợ khi có yêu cầu.
  - o Chủ đầu tư nhận được đầy đủ các chứng nhận bản quyền, dịch vụ hỗ trợ kỹ thuật do Nhà sản xuất hoặc đơn vị được ủy quyền cấp, phục vụ cho quá trình nghiệm thu, bàn giao tài liệu.
- Đối với dịch vụ hỗ trợ kỹ thuật hệ thống ServiceDesk của EVNICT: Nhà thầu và Nhà sản xuất cung cấp dịch vụ hỗ trợ kỹ thuật các hệ thống mô tả tại tiểu mục 1.2, mục 1 nêu trên theo chính sách của nhà sản xuất và hợp đồng ký giữa hai bên.

## 3. Yêu cầu kỹ thuật của gói thầu:

### 3.1. Phạm vi dịch vụ cung cấp

**BẢNG MÔ TẢ DỊCH VỤ**

STT	Danh mục Bản quyền/ dịch vụ	Đơn vị tính	Số lượng	Yêu cầu đối với bản quyền, dịch vụ hỗ trợ kỹ thuật										
1	Gia hạn bản quyền Service Desk (quản lý yêu cầu người dùng)	Gói	1	Gia hạn bản quyền Service Desk (quản lý yêu cầu người dùng): Service Desk Plus Enterprise, 200 Technicals + Failover service (Multi Language) thời hạn 18 tháng (từ 31/01/2026 đến 31/7/2027) cho 200 kỹ thuật viên										
2	Dịch vụ hỗ trợ kỹ thuật hệ thống Service Desk	Gói	1	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Thời hạn cung cấp dịch vụ: 18 tháng (từ 31/01/2026 đến 31/7/2027)</li> <li>- Phạm vi dịch vụ:               <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 5%; text-align: center;"><b>1.</b></td> <td><b>Hỗ trợ phân tích và xử lý các yêu cầu nghiệp vụ</b></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">1.1</td> <td>Hỗ trợ phân tích các yêu cầu nghiệp vụ liên quan đến Quy trình và Công cụ của hệ thống SDP hiện hữu của EVNICT</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">1.2</td> <td>Nghiên cứu, tìm kiếm, trao đổi để đưa ra các giải pháp đáp ứng theo nhu cầu của EVNICT trong khả năng cho phép của Công cụ và trong phạm vi hệ thống đã triển khai</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">1.3</td> <td>Hỗ trợ cấu hình các yêu cầu nghiệp vụ liên quan đến Quy trình và Công cụ của hệ thống SDP trong quá trình triển khai hệ thống theo yêu cầu của EVNICT với khả năng cho phép của Công cụ</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"><b>2.</b></td> <td><b>Xử lý lỗi, khắc phục sự cố hàng ngày hoặc khi có yêu cầu từ EVNICT</b></td> </tr> </table> </li> </ul>	<b>1.</b>	<b>Hỗ trợ phân tích và xử lý các yêu cầu nghiệp vụ</b>	1.1	Hỗ trợ phân tích các yêu cầu nghiệp vụ liên quan đến Quy trình và Công cụ của hệ thống SDP hiện hữu của EVNICT	1.2	Nghiên cứu, tìm kiếm, trao đổi để đưa ra các giải pháp đáp ứng theo nhu cầu của EVNICT trong khả năng cho phép của Công cụ và trong phạm vi hệ thống đã triển khai	1.3	Hỗ trợ cấu hình các yêu cầu nghiệp vụ liên quan đến Quy trình và Công cụ của hệ thống SDP trong quá trình triển khai hệ thống theo yêu cầu của EVNICT với khả năng cho phép của Công cụ	<b>2.</b>	<b>Xử lý lỗi, khắc phục sự cố hàng ngày hoặc khi có yêu cầu từ EVNICT</b>
<b>1.</b>	<b>Hỗ trợ phân tích và xử lý các yêu cầu nghiệp vụ</b>													
1.1	Hỗ trợ phân tích các yêu cầu nghiệp vụ liên quan đến Quy trình và Công cụ của hệ thống SDP hiện hữu của EVNICT													
1.2	Nghiên cứu, tìm kiếm, trao đổi để đưa ra các giải pháp đáp ứng theo nhu cầu của EVNICT trong khả năng cho phép của Công cụ và trong phạm vi hệ thống đã triển khai													
1.3	Hỗ trợ cấu hình các yêu cầu nghiệp vụ liên quan đến Quy trình và Công cụ của hệ thống SDP trong quá trình triển khai hệ thống theo yêu cầu của EVNICT với khả năng cho phép của Công cụ													
<b>2.</b>	<b>Xử lý lỗi, khắc phục sự cố hàng ngày hoặc khi có yêu cầu từ EVNICT</b>													

STT	Danh mục Bản quyền/ dịch vụ	Đơn vị tính	Số lượng	Yêu cầu đối với bản quyền, dịch vụ hỗ trợ kỹ thuật
				<p>2.1 Cử cán bộ bảo trì thực hiện hỗ trợ từ xa qua điện thoại, email hoặc các công cụ hỗ trợ từ xa (đã được sự đồng ý của khách hàng EVNICT) trong trường hợp hệ thống SDP của EVNICT gặp vấn đề về kỹ thuật hoặc cần hỗ trợ để khắc phục sự cố với thời gian sớm nhất <i>Khi có sự cố xảy ra, trong vòng 02 giờ kể từ khi chủ đầu tư thông báo bằng văn bản, fax, email hoặc điện thoại nhà thầu phải liên hệ và hỗ trợ từ xa để khắc phục sự cố. Nếu việc hỗ trợ từ xa không xử lý được, trong vòng 06 giờ tiếp theo nhà thầu phải cử cán bộ kỹ thuật đến trực tiếp EVNICT để xử lý.</i></p> <p>2.2 Cử cán bộ bảo trì thực hiện nâng cấp phiên bản trong trường hợp hệ thống SDP của EVNICT gặp vấn đề kỹ thuật cần phải nâng cấp phiên bản để xử lý và nâng cấp phiên bản mới theo khuyến cáo của hãng.</p> <p><b>3. Kiểm tra định kỳ hệ thống SDP với chu kỳ 02 lần trong năm (06 tháng/ lần)</b></p> <p>3.1 Kiểm tra tính liên tục của các hệ thống, điều tra các trường hợp Downtime bất thường (nếu có) xảy ra</p> <p>3.2 Kiểm tra hiệu năng hoạt động của các hệ thống, tối ưu hiệu năng (Tuning Performance) nếu có phát sinh các vấn đề quá tải, thiếu ổn định;</p> <p>3.3 Kiểm tra các bản sao lưu, lịch trình sao lưu để đảm bảo các hệ thống được Backup định kỳ, hạn chế rủi ro thất thoát dữ liệu;</p> <p>3.4 Kiểm tra và khắc phục các lỗi phát sinh (nếu có) về các phân hệ tính năng, đối tượng giám sát, giao thức kết nối, cổng kết nối, ...</p>

STT	Danh mục Bản quyền/ dịch vụ	Đơn vị tính	Số lượng	Yêu cầu đối với bản quyền, dịch vụ hỗ trợ kỹ thuật
			3.5	Kiểm tra và đánh giá hiệu năng hệ thống Servicedesk và đưa ra đề xuất phương án nâng cấp đảm bảo hệ thống hoạt động ổn định

### ***3.2. Giải pháp kỹ thuật, biện pháp tổ chức cung cấp dịch vụ***

Trong E-HSDT, Nhà thầu lập biện pháp tổ chức cung cấp dịch vụ theo hướng dẫn tại mục 4 và 5 chương V, đảm bảo tính hợp lý, hiệu quả đáp ứng các yêu cầu cơ bản sau:

- Có đầy đủ hạng mục công việc cho tất cả các bản quyền, dịch vụ cung cấp;
- Đảm bảo cung cấp cho Chủ đầu tư đầy đủ các chứng nhận bản quyền, dịch vụ hỗ trợ kỹ thuật do Nhà sản xuất hoặc đơn vị được ủy quyền cấp.
- Nhà thầu có trách nhiệm thực hiện biện pháp bảo đảm bảo hành cho bản quyền cho đến khi hết thời hạn đã được gia hạn theo quy định của gói thầu.

### ***3.3. Tiến độ thực hiện gói thầu***

Nhà thầu phải có bảng tiến độ triển khai hợp lý, khả thi, phù hợp với giải pháp kỹ thuật, biện pháp tổ chức cung cấp dịch vụ trình bày tại tiểu mục 3.2 của mục này và đáp ứng tiến độ thực hiện hợp đồng.

### ***3.4. Tính hợp lệ của dịch vụ cung cấp***

Nhà thầu phải cung cấp tài liệu chứng minh tính hợp lệ của dịch vụ cung cấp đối với các hạng mục dịch vụ **số 2** trong bảng phạm vi cung cấp (mẫu số 01 chương IV): Cam kết hỗ trợ nhà thầu thực hiện hợp đồng của nhà sản xuất (hoặc của đơn vị được ủy quyền cung cấp dịch vụ bảo hành, hỗ trợ kỹ thuật) đối với các sản phẩm, dịch vụ trong phạm vi gói thầu, trong đó cam kết cung cấp dịch vụ theo chính sách công bố và cử nhân sự đủ năng lực để thực hiện việc bảo hành/ hỗ trợ kỹ thuật. Trường hợp cam kết được phát hành bởi đơn vị được ủy quyền, yêu cầu phải có tài liệu của hãng sản xuất xác nhận ủy quyền cho đơn vị này cung cấp dịch vụ bảo hành, hỗ trợ kỹ thuật đối với các sản phẩm, dịch vụ trong phạm vi gói thầu.

### ***3.5. Các yêu cầu chi tiết đối với bảo lãnh thực hiện hợp đồng, bảo lãnh tạm ứng***

Mục này quy định chi tiết các yêu cầu đối với bảo lãnh thực hiện hợp đồng, bảo lãnh tạm ứng tại Chương VII của E-HSMT.

#### ***3.5.1. Bảo lãnh thực hiện hợp đồng***

- Bảo đảm thực hiện hợp đồng phải được nộp lên Bên A trong vòng 05 ngày làm việc kể từ khi Bên B nhận được Thư chấp thuận E-HSDT và trao Hợp đồng.
- Hình thức bảo đảm thực hiện hợp đồng: nhà thầu cung cấp một bảo đảm thực hiện hợp đồng theo hình thức thư bảo lãnh do Ngân hàng hoặc tổ chức tín dụng hoạt động hợp pháp tại Việt Nam phát hành và phải là bảo đảm không hủy ngang, không có điều kiện (trả tiền khi có yêu cầu, theo Mẫu số 15 Chương VIII).
- Giá trị bảo đảm thực hiện hợp đồng: Trong quá trình thực hiện hợp đồng Bên B phải đảm bảo giá trị bảo đảm thực hiện hợp đồng là 2% giá trị của hợp đồng đối với mọi trường hợp.

- Hiệu lực của bảo đảm thực hiện hợp đồng: Bảo đảm thực hiện hợp đồng có hiệu lực kể từ ngày phát hành bảo lãnh hoặc ngày hợp đồng có hiệu lực (tùy điều kiện nào đến sau) cho đến hết ngày thứ 28 sau khi Bên B hoàn thành tất cả công việc của Hợp đồng. Trường hợp bảo đảm thực hiện hợp đồng hết hiệu lực trước ngày quy định nêu trên nhưng Bên B vẫn chưa hoàn thành nghĩa vụ hợp đồng, Bên B sẽ chịu trách nhiệm gia hạn hiệu lực Bảo đảm thực hiện hợp đồng và thanh toán chi phí cho việc gia hạn này.

Trường hợp Bên B là nhà thầu liên danh thì từng thành viên phải nộp bảo đảm thực hiện hợp đồng cho Bên A, mức bảo đảm tương ứng với phần giá trị hợp đồng mà mỗi thành viên thực hiện. Nếu Liên danh có thỏa thuận nhà thầu đứng đầu liên danh nộp bảo đảm thực hiện hợp đồng thì nhà thầu đứng đầu liên danh nộp bảo đảm thực hiện hợp đồng với giá trị là 2% giá trị của hợp đồng cho Bên A và từng thành viên liên danh phải nộp bảo đảm thực hiện hợp đồng cho nhà thầu đứng đầu liên danh tương ứng với giá trị hợp đồng do mình thực hiện.

- Tịch thu bảo đảm thực hiện hợp đồng: Bên A có quyền tịch thu Bảo lãnh thực hiện hợp đồng trong các trường hợp sau:

- + Bên B từ chối thực hiện hợp đồng khi hợp đồng đã có hiệu lực;
- + Bên B vi phạm thỏa thuận trong hợp đồng;
- + Bên B thực hiện hợp đồng chậm tiến độ do lỗi của mình nhưng từ chối gia hạn hiệu lực của bảo đảm thực hiện hợp đồng;
- + Bên B không gia hạn bảo lãnh đúng hạn theo quy định của Hợp đồng.

- Nếu Bên B chưa hoàn thành nghĩa vụ hợp đồng tại thời điểm 28 ngày trước ngày Bảo đảm thực hiện hợp đồng hết hiệu lực thì Bên B phải gia hạn hiệu lực Bảo đảm thực hiện hợp đồng với giá trị, hiệu lực phù hợp với quy định như trên và nộp cho Bên A trước thời điểm hết hiệu lực của Bảo đảm thực hiện hợp đồng tối thiểu 21 ngày.

### 3.5.2. Bảo lãnh tạm ứng

- Bảo lãnh tạm ứng phải là bảo lãnh vô điều kiện, không hủy ngang do một Ngân hàng hoạt động hợp pháp tại Việt Nam phát hành với số tiền tương đương số tiền tạm ứng (theo Mẫu số 16 Chương VIII).

- Giá trị bảo lãnh tiền tạm ứng tương đương số tiền tạm ứng và có hiệu lực kể từ ngày Bên B nhận được khoản tạm ứng theo Hợp đồng cho đến ngày hai bên ký Biên bản nghiệm thu Hợp đồng, hoặc khi bên A thu hồi hết số tiền tạm ứng, tùy theo ngày nào đến sớm hơn.

- Gia hạn bảo lãnh tạm ứng: Nếu Bên A chưa thu hồi hết tạm ứng tại thời điểm 10 ngày trước khi Bảo lãnh tạm ứng hết hiệu lực, Bên B phải gia hạn hiệu lực của Bảo lãnh tạm ứng và nộp cho Bên A tối thiểu 05 ngày trước khi Bảo lãnh tạm ứng hết hiệu lực. Nếu Bên B không giao nộp đúng hạn, Bên A có quyền tịch

thu toàn bộ giá trị Bảo lãnh tạm ứng. Mọi chi phí liên quan đến gia hạn, bổ sung giá trị, hiệu chỉnh Bảo lãnh tạm ứng do Bên B chi trả.

- Tịch thu bảo lãnh tạm ứng: Bên A có quyền tịch thu Bảo lãnh tạm ứng trong các trường hợp sau: (1) Bên A có bằng chứng trong việc Bên B sử dụng tiền tạm ứng sai mục đích; (2) Bên B không gia hạn Bảo lãnh tạm ứng tại thời điểm 28 ngày trước khi Bảo lãnh tạm ứng hết hiệu lực mà Bên A chưa thu hồi hết tạm ứng; (3) Bên B không bổ sung khoản tiền tương ứng vào Bảo lãnh tạm ứng để đảm bảo giá trị Bảo lãnh tạm ứng theo quy định.

+ Bên A có quyền khấu trừ hoặc tịch thu Bảo lãnh tạm ứng trong trường hợp Bên B vi phạm các nghĩa vụ theo hợp đồng hoặc từ chối gia hạn bảo lãnh theo quy định.

+ Nếu nhà thầu là nhà thầu liên danh, bất kỳ thành viên nào trong liên danh vi phạm quy định tại các trường hợp trên thì Bên A có quyền tịch thu bảo lãnh.

+ Trong quá trình thực hiện hợp đồng, nếu Bên A lựa chọn khấu trừ bất kỳ khoản tiền nào mà Bên B có nghĩa vụ chi trả theo hợp đồng thì sau đó Bên B có trách nhiệm phải bổ sung khoản tiền tương ứng vào Bảo lãnh tạm ứng để đảm bảo giá trị Bảo lãnh tạm ứng như quy định nếu không Bên A có quyền tịch thu Bảo lãnh tạm ứng.

### *3.5.3. Bảo lãnh bảo hành*

- Thời hạn bảo hành: cho đến khi hết thời hạn bản quyền đã được gia hạn theo quy định của Hợp đồng.

- Bảo đảm bảo hành:

+ Trong vòng 15 ngày kể từ ngày hợp đồng được nghiệm thu, Bên B phải giao cho Bên A Bảo lãnh bảo hành. Bảo lãnh này sẽ được giải tỏa trong vòng 28 ngày sau khi hết thời gian bảo hành và Bên B hoàn thành nghĩa vụ bảo hành, sửa chữa các sai sót theo yêu cầu. Bảo lãnh bảo hành mà Bên B gửi Bên A phải là Bảo lãnh không hủy ngang, vô điều kiện do một Ngân hàng hoạt động hợp pháp tại Việt Nam phát hành và có giá trị bằng 5% (năm phần trăm) Giá trị hợp đồng.

+ Hiệu lực của bảo lãnh bảo hành: Bảo lãnh bảo hành có hiệu lực đến hết 28 ngày sau ngày hết thời gian bảo hành.

Bên B hoàn toàn chịu trách nhiệm xử lý sửa chữa, thay thế kịp thời bằng mọi chi phí của Bên B trong thời gian quy định theo chính sách của nhà sản xuất và phương án cung cấp dịch vụ đã được Bên A phê duyệt/ thông qua. Trường hợp quá thời gian quy định theo yêu cầu, Bên B cố tình trì hoãn sửa chữa thì Bên A có quyền thuê các tổ chức khác thực hiện và Bên B phải chịu mọi chi phí liên quan này.

Tại thời điểm 28 ngày trước ngày bảo lãnh bảo hành hết hiệu lực mà Bên B chưa khắc phục hoàn toàn các tồn tại nêu trên thì Bên B phải gia hạn thời hạn bảo lãnh với toàn bộ giá trị của bảo lãnh bảo hành cho phù hợp với thời gian hai bên

đã thống nhất khắc phục các tồn tại và nộp cho Bên A trước thời điểm hết hiệu lực của Bảo lãnh bảo hành tối thiểu 21 ngày. Trong trường hợp tại thời điểm 21 ngày trước ngày bảo lãnh bảo hành hết hiệu lực mà bên B không gia hạn bảo lãnh thì Bên A có quyền tịch thu bảo lãnh bảo hành.

- Đầu môi kỹ thuật của hai bên: sẽ được các bên thống nhất trong quá trình hoàn thiện hợp đồng.

#### **4. Giải pháp và phương pháp luận:**

Nhà thầu chuẩn bị đề xuất giải pháp, phương pháp luận tổng quát thực hiện dịch vụ theo các nội dung quy định tại Chương này, gồm các phần như sau:

1. Giải pháp và phương pháp luận;
2. Kế hoạch công tác.

Nhà thầu phải mô tả được sơ bộ phương án cung cấp dịch vụ cho chủ đầu tư với các nội dung chủ yếu sau:

- + Gói hỗ trợ kỹ thuật tương ứng với các hạng mục gói thầu;
- + Các quyền lợi chủ đầu tư được hưởng;
- + Thời gian đáp ứng đối với yêu cầu hỗ trợ;
- + Cách thức quản lý các yêu cầu hỗ trợ đối với các thiết bị, phần mềm được hỗ trợ;
- + Thông tin trên trang web nhà sản xuất thể hiện các thiết bị, phần mềm trong gói thầu được hỗ trợ (theo chính sách quản lý và công bố thông tin của nhà sản xuất);
- + Thông tin liên lạc của đầu mối nhà thầu, nhà sản xuất (hoặc đơn vị ủy quyền).

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

##### ***5.1. Bàn giao, nghiệm thu bản quyền phần mềm Service Desk***

- Trong vòng 30 ngày kể từ ngày hợp đồng có hiệu lực, Nhà thầu phải cung cấp cho Chủ đầu tư đầy đủ các chứng nhận bản quyền do Nhà sản xuất hoặc đơn vị được ủy quyền cấp.
- Sau khi nhà thầu bàn giao các chứng nhận bản quyền, đại diện cán bộ triển khai hợp đồng của hai bên sẽ phối hợp kiểm tra hệ thống và ký biên bản bàn giao và nghiệm thu gia hạn bản quyền nếu các chứng nhận này phù hợp với thông tin hệ thống và phạm vi gói thầu, Hợp đồng ký giữa hai bên.
- Căn cứ kết quả đánh giá công tác gia hạn bản quyền, đại diện lãnh đạo hai bên sẽ tiến hành nghiệm thu công tác gia hạn bản quyền theo quy định.

- Nhà thầu có trách nhiệm thực hiện biện pháp bảo đảm bảo hành cho các bản quyền, dịch vụ hỗ trợ kỹ thuật trong gói thầu. Chi tiết yêu cầu bảo lãnh bảo hành theo quy định tại tiêu mục 3.5.3, mục 3 chương V E-HSMT.

### **5.2. *Nghiệm thu dịch vụ hỗ trợ kỹ thuật hệ thống Service Desk:***

- Trong vòng 15 ngày kể từ ngày hợp đồng có hiệu lực, Nhà thầu có trách nhiệm lập phương án cung cấp dịch vụ cho chủ đầu tư trên cơ sở nội dung phương án đã trình bày trong E-HSDT (theo yêu cầu tại mục 4 chương này) và kết quả hoàn thiện hợp đồng. Bên A sẽ xem xét, phê duyệt/ thông qua phương án làm cơ sở tổ chức thực hiện.
- Trong thời hạn có hiệu lực dịch vụ, nhà thầu có trách nhiệm thực hiện cung cấp dịch vụ theo tiêu chuẩn của nhà sản xuất và phương án cung cấp dịch vụ của nhà thầu đã xây dựng, được Bên A phê duyệt/ thông qua.
- Nhà thầu có nghĩa vụ báo cáo định kỳ hằng quý về kết quả cung cấp dịch vụ và báo cáo tổng hợp kết quả khi hết thời gian cung cấp dịch vụ theo hợp đồng. Căn cứ báo cáo của nhà thầu và tài liệu xác nhận kết quả hỗ trợ kỹ thuật được cán bộ kỹ thuật hai bên ký, đại diện lãnh đạo bộ phận quản lý kỹ thuật hai bên hai bên sẽ ký biên bản nghiệm thu dịch vụ hỗ trợ kỹ thuật hằng quý.

### **5.3. *Nghiệm thu hợp đồng***

- Căn cứ các biên bản nghiệm thu hạng mục công việc nêu trên, đại diện lãnh đạo hai bên sẽ ký biên bản nghiệm thu hợp đồng sau khi nhà thầu hoàn thành toàn bộ nghĩa vụ của hợp đồng.

