

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:

1.1. Thông tin của dự toán:

- Dự toán: Thuê dịch vụ quản trị, vận hành hệ thống thuộc dự án Chính quyền số thành phố

- Giá dự toán được duyệt: 1.473.522.471 VND (Bằng chữ: Một tỷ bốn trăm bảy mươi ba triệu năm trăm hai mươi hai ngàn bốn trăm bảy mươi một đồng)

- Chủ đầu tư: Trung tâm Công nghệ Thông tin và Truyền thông Hải Phòng

1.2. Thông tin của gói thầu:

- Gói thầu: Gói thầu 01: Thuê dịch vụ quản trị, vận hành hệ thống công nghệ thông tin

- Giá gói thầu: 1.461.642.471 VND (Bằng chữ: Một tỷ bốn trăm sáu mươi một triệu sáu trăm bốn mươi hai ngàn bốn trăm bảy mươi một đồng)

- Hình thức lựa chọn nhà thầu: Đấu thầu rộng rãi

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

- Loại hợp đồng: Trọn gói

- Nguồn vốn: Nguồn ngân sách nhà nước năm 2026 (Theo Quyết định số 855/QĐ- SKHCN ký ngày 30/12/2025 về của Sở Khoa học và Công nghệ về việc Phân bổ và giao dự toán thu, chi ngân sách nhà nước năm 2026)

- Thời gian tổ chức lựa chọn nhà thầu: 45 ngày

- Thời gian bắt đầu tổ chức LCNT: Quý II, III năm 2026

- Thời gian thực hiện gói thầu: 09 tháng

- Tùy chọn mua thêm: Không áp dụng

1.3. Nội dung và quy mô triển khai

1.3.1. Nội dung triển khai:

Khảo sát, đánh giá hiện trạng hệ thống: Tiến hành rà soát chi tiết hiện trạng hạ tầng kỹ thuật CNTT và các hệ thống phần mềm, dịch vụ số đã triển khai; xác định các vấn đề tồn tại và nhu cầu thực tế để làm cơ sở xây dựng kế hoạch vận hành phù hợp.

Tổ chức trực vận hành và giám sát kỹ thuật: Phân công lực lượng kỹ sư trực tiếp quản trị hệ thống trong giờ hành chính từ thứ Hai đến thứ Bảy, đảm bảo giám sát liên tục, chủ động phát hiện và xử lý sự cố kịp thời.

Cập nhật, bảo trì hệ thống định kỳ: Rà soát, cập nhật các bản vá phần mềm, hệ điều hành, tối ưu hóa hệ thống định kỳ hàng tháng; loại bỏ các tài khoản, dịch vụ không còn sử dụng; thực hiện sao lưu dữ liệu và khôi phục khi cần thiết.

Hỗ trợ kỹ thuật chuyên sâu và xử lý phát sinh: Đảm nhận việc hỗ trợ xử lý các tình huống kỹ thuật phức tạp, phối hợp các bên liên quan trong công tác triển khai mới hoặc xử lý các tình huống khẩn cấp, sự cố liên ngành.

Lập kế hoạch, tổng hợp báo cáo: Xây dựng kế hoạch vận hành chi tiết theo từng tháng/quý; báo cáo định kỳ hoặc đột xuất theo yêu cầu của các cơ quan chức năng quản lý.

1.3.2. Quy mô triển khai

Phạm vi hệ thống: Triển khai trên toàn bộ 10 nhóm hệ thống cốt lõi thuộc Chính quyền số thành phố Hải Phòng, bao gồm: hệ thống định danh và xác thực điện tử, nền tảng tích hợp chia sẻ dữ liệu (LGSP), kho dữ liệu dùng chung, cổng dữ liệu mở, hệ thống phát triển kỹ năng số, hệ thống giám sát dịch vụ, nền tảng AI phân tích dữ liệu, hệ thống điều hành chính quyền, các ứng dụng đa nền tảng phục vụ người dân - doanh nghiệp.

Đối tượng phục vụ: Các cơ quan, đơn vị hành chính nhà nước thuộc thành phố Hải Phòng, đồng thời gián tiếp phục vụ người dân và doanh nghiệp thông qua dịch vụ công trực tuyến và nền tảng số.

Nguồn lực triển khai: Sử dụng đội ngũ nhân sự có chuyên môn kỹ thuật (KS1, KS2) tham gia trực tiếp theo hợp đồng dịch vụ kỹ thuật. Số lượng nhân sự trực tiếp: 04 người (02 KS1, 02 KS2) làm việc luân phiên theo lịch được phân công.

2. Mục tiêu công việc:

Nhiệm vụ "Thuê dịch vụ quản trị, vận hành hệ thống thuộc dự án Chính quyền số thành phố" được triển khai với các mục tiêu cụ thể sau:

Thiết lập một môi trường vận hành an toàn, hiệu quả và linh hoạt cho hệ thống các nền tảng và ứng dụng chính quyền số trên địa bàn thành phố;

Đảm bảo duy trì tính sẵn sàng, ổn định và thông suốt của các hệ thống công nghệ thông tin phục vụ hoạt động của chính quyền;

Nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ công trực tuyến, gia tăng trải nghiệm người dân, tổ chức và doanh nghiệp;

Tăng cường đảm bảo an toàn thông tin, bảo mật hệ thống và dữ liệu, chủ động ứng phó với các sự cố và rủi ro an ninh mạng;

Xây dựng năng lực điều phối kỹ thuật và tổ chức vận hành các hệ thống số một cách khoa học, chuyên nghiệp và linh hoạt;

Góp phần hiện thực hóa chiến lược chuyển đổi số quốc gia và định hướng phát triển chính quyền số của thành phố Hải Phòng giai đoạn 2021–2025;

Đảm bảo khai thác tối đa hiệu quả đầu tư các hệ thống đã triển khai, đồng thời làm nền tảng để tiếp tục mở rộng, tích hợp và phát triển các dịch vụ số mới trong tương lai.

3. Yêu cầu kỹ thuật của gói thầu:

3.1. Yêu cầu chung:

Đề bảo đảm chất lượng và hiệu quả trong quá trình triển khai nhiệm vụ, công tác quản trị và vận hành hệ thống chính quyền số cần đáp ứng các yêu cầu sau:

Có đội ngũ kỹ thuật chuyên trách (trình độ kỹ sư hạng 1 và 2) trực tiếp tham gia vào quá trình vận hành, giám sát và xử lý kỹ thuật;

Tổ chức trực vận hành hệ thống trong giờ hành chính các ngày từ thứ Hai đến thứ Bảy hàng tuần, bảo đảm không gián đoạn dịch vụ;

Thiết lập các quy trình vận hành chuẩn hóa, rõ ràng, có phân công trách nhiệm cụ thể và kiểm soát nội bộ chặt chẽ;

Bảo đảm công tác hỗ trợ kỹ thuật, khắc phục sự cố được triển khai nhanh chóng, hiệu quả, có cơ chế phối hợp giữa các bên liên quan;

Thực hiện định kỳ các hoạt động kiểm tra, rà soát, sao lưu, cập nhật hệ thống phần mềm, tài khoản người dùng và cơ sở dữ liệu;

Báo cáo kết quả vận hành định kỳ và đột xuất theo yêu cầu của cơ quan quản lý nhà nước, bảo đảm minh bạch và kịp thời;

Tuân thủ đầy đủ các quy định của pháp luật về an toàn thông tin, bảo mật dữ liệu và bảo trì hệ thống CNTT sử dụng ngân sách nhà nước.

3.2. Nội dung công việc cụ thể

STT	Nội dung công việc
I	Quản lý, vận hành, duy trì hệ thống
1	Quản lý, vận hành tổng thể (yêu cầu thực hiện trong giờ hành chính, từ thứ 2 - thứ 7)
1.1	Tổ chức, lập kế hoạch và triển khai các nhiệm vụ, công việc trong công tác quản lý, vận hành và duy trì các hệ thống - Lập kế hoạch, phân công nhiệm vụ cho các nhân sự/nhóm nhân sự hàng tháng.

STT	Nội dung công việc
	- Xây dựng, cập nhật và ban hành, phổ biến các quy trình nghiệp vụ, các quy định trong hoạt động của các nhóm nhân sự;
1.2	Theo dõi tình hình và đôn đốc việc thực hiện các công việc, nhiệm vụ trong công tác quản lý, vận hành và duy trì các hệ thống, đảm bảo chất lượng công việc: - Kiểm tra, rà soát và đôn đốc việc tuân thủ các quy trình nghiệp vụ, các quy định chung; - Kiểm tra, rà soát và đôn đốc, đảm bảo tiến độ các công việc như hỗ trợ kỹ thuật, khắc phục sự cố, sao lưu hệ thống...
1.3	Chủ trì tổng hợp báo cáo về quản lý, vận hành và duy trì các hệ thống, định kỳ hoặc đột xuất thực hiện báo cáo kết quả các công việc, nhiệm vụ: - Tổ chức phân công nhiệm vụ thống kê báo cáo định kỳ hoặc đột xuất; - Thực hiện tổng hợp và báo cáo nội dung liên quan tới bên thuê dịch vụ; - Thực hiện giải trình nội dung báo cáo (trong trường hợp có yêu cầu)
1.4	Điều phối và giải quyết các vấn đề phát sinh: - Thực hiện tổ chức, điều phối nhân sự trong các trường hợp phát sinh như nhân sự nghỉ (đau ốm, nghỉ phép,...), các nhiệm vụ đột xuất, các sự cố nghiêm trọng,... - Đề xuất, tổ chức làm việc giữa các bên trong trường hợp có vấn đề phát sinh liên quan nhiều bên (vd: hỗ trợ xây dựng kết nối mới, triển khai hệ thống mới,...)
1.5	Hỗ trợ trực quản lý, vận hành, duy trì hệ thống giờ hành chính các ngày làm việc trong tuần (thứ 2 - thứ 7)
1.6	Hỗ trợ xử lý các yêu cầu hỗ trợ kỹ thuật phức tạp, chuyên sâu, các nguy cơ, sự cố nghiêm trọng: - Tiếp nhận thông tin yêu cầu hỗ trợ hoặc sự cố từ các nhân sự khác hoặc hệ thống, người dùng; - Lập và thống nhất phương án thực hiện hỗ trợ hoặc khắc phục sự cố với các bên liên quan; - Tổ chức triển khai phương án đã thống nhất; - Tổ chức lập, cập nhật tài liệu kỹ thuật liên quan
2	Trực quản lý, vận hành, duy trì, giám sát an toàn an ninh hệ thống 24/7
2.1	Theo dõi, giám sát, kiểm soát hoạt động của hệ thống hạ tầng kỹ thuật, các hệ thống phần mềm ứng dụng, dịch vụ kết nối: - Theo dõi tình hình hoạt động của các hệ thống thông qua các công cụ quản trị, giám sát vận hành hệ thống như: hệ thống giám sát hệ thống mạng, hệ thống giám sát vận hành NGSP,... - Tiếp nhận/phát hiện các thông báo, cảnh báo về nguy cơ, sự cố trên hệ thống (VD: máy chủ quá tải CPU, RAM, HDD; dịch vụ kết nối gặp lỗi;...)
2.2	Thực hiện triển khai kết nối mạng tới các hệ thống của các đơn vị khi có yêu cầu: - Khảo sát nhu cầu, yêu cầu cụ thể trong triển khai kết nối mạng tới các hệ thống của các đơn vị;

STT	Nội dung công việc
	- Đề xuất và thống nhất phương án triển khai kết nối mạng; - Tổ chức triển khai kết nối, đảm bảo an toàn hoạt động các hệ thống, thực hiện đấu nối đường truyền, cấu hình thiết bị mạng, thiết bị bảo mật,... đảm bảo kết nối hoạt động đúng mục đích, ổn định và an toàn; - Lập và cập nhật tài liệu kỹ thuật liên quan như báo cáo phương án, kết quả thực hiện hỗ trợ kỹ thuật, tài liệu quản lý thay đổi cấu hình các thiết bị,...
2.3	Quản lý các địa chỉ IP, phân hoạch VLAN và thiết lập các chính sách áp dụng: - Tổ chức quản lý tài nguyên IP (bao gồm IP kết nối Internet/TSLCD...), phân hoạch VLAN cũng như các IP nội bộ hệ thống; - Quản lý các chính sách kết nối giữa các máy chủ, ứng dụng hay các dải VLAN, giữa hệ thống mạng nội bộ và mạng ngoài trên các thiết bị mạng và bảo mật như Router, Core Switch, Firewall,... - Thực hiện thiết lập chính sách băng thông, chính sách an toàn cho từng kết nối đến các hệ thống thiết bị mạng và tường lửa theo yêu cầu
2.4	Tiếp nhận, phân loại, xử lý các yêu cầu hỗ trợ kỹ thuật từ người dùng; Hỗ trợ phát triển, triển khai dịch vụ: - Tiếp nhận thông tin yêu cầu hỗ trợ kỹ thuật từ người dùng thông qua các kênh như SMS, Email,... - Thực hiện thu thập thông tin bổ sung (nếu có), phân loại, phân tích các yêu cầu hỗ trợ (VD: hỗ trợ kiểm tra lỗi, hỗ trợ trong kết nối dịch vụ sẵn có, hỗ trợ triển khai dịch vụ mới,...) - Thực hiện hỗ trợ trực tiếp đối với các yêu cầu hỗ trợ đơn giản, không gây ảnh hưởng hoặc thay đổi tới hệ thống (ví dụ lỗi thường gặp, kết nối dịch vụ sẵn có,...) - Đề xuất và thống nhất phương án thực hiện hỗ trợ kỹ thuật đối với các yêu cầu hỗ trợ phức tạp, có khả năng gây ảnh hưởng, thay đổi đến hệ thống (ví dụ triển khai dịch vụ mới). - Tổ chức thực hiện triển khai phương án hỗ trợ đã được thống nhất giữa các bên liên quan. Trong đó có thể bao gồm: thực hiện cấu hình dịch vụ, cấu hình máy chủ, thiết bị mạng, thiết bị bảo mật,... - Lập, cập nhật các tài liệu kỹ thuật liên quan như nhật ký hỗ trợ kỹ thuật, báo cáo phương án hỗ trợ kỹ thuật, tài liệu quản lý cấu hình hệ thống,...
2.5	Xác định, phân loại và xử lý các nguy cơ, sự cố trên hệ thống: - Thực hiện thu thập các thông tin liên quan nguy cơ, sự cố (VD: thời gian, hệ thống nguồn, dịch vụ nguồn,...); - Phân loại nguy cơ, sự cố theo mức độ nghiêm trọng; - Thực hiện các phương án xử lý tạm thời trong trường hợp sự cố nghiêm trọng, gây ảnh hưởng lớn tới việc khai thác, sử dụng dịch vụ, hệ thống. Ví dụ như kích hoạt hệ thống dự phòng, ngắt tạm thời các máy chủ, dịch vụ liên quan,... - Thực hiện phân tích, xác định nguyên nhân gây sự cố; - Lập và đề xuất, báo cáo, thống nhất phương án khắc phục, xử lý nguy cơ,

STT	Nội dung công việc
	sự cố - Tổ chức triển khai phương án khắc phục, xử lý nguy cơ, sự cố đã thống nhất giữa các bên liên quan. Ví dụ như: thực hiện sửa lỗi phần mềm, sửa lỗi cấu hình máy chủ, dịch vụ,... - Lập, cập nhật các tài liệu kỹ thuật liên quan như nhật ký hỗ trợ kỹ thuật, báo cáo phương án hỗ trợ kỹ thuật, tài liệu quản lý cấu hình hệ thống,...
2.6	Bảo trì hệ thống phần mềm ứng dụng, dịch vụ, trong đó bao gồm: - Xác định lỗi, nguyên nhân lỗi và thực hiện sửa lỗi ứng dụng, dịch vụ. - Chỉnh sửa phần mềm ứng dụng, dịch vụ (trên cơ sở các tính năng sẵn có) đảm bảo phù hợp với môi trường triển khai, đáp ứng yêu cầu về quy mô kết nối. - Cập nhật các tài liệu liên quan phần mềm ứng dụng, dịch vụ nhằm đảm bảo khả năng tiếp cận, chuyển giao cũng như tiếp tục bảo trì hệ thống.
2.7	Hỗ trợ xử lý các yêu cầu hỗ trợ kỹ thuật phức tạp, chuyên sâu, các nguy cơ, sự cố nghiêm trọng, gây ảnh hưởng hoặc liên quan tới nhiều thành phần hệ thống: - Tiếp nhận thông tin nguy cơ, sự cố từ các nhân sự khác hoặc người dùng; - Tổ chức thu thập thông tin liên quan từ nội bộ hệ thống hay từ người dùng; - Lập và đề xuất, báo cáo, thống nhất phương án hỗ trợ hoặc xử lý nguy cơ, sự cố - Tổ chức triển khai phương án khắc phục, xử lý nguy cơ, sự cố đã thống nhất giữa các bên liên quan. Ví dụ như: thực hiện sửa lỗi phần mềm, sửa lỗi cấu hình máy chủ, dịch vụ,... - Lập, cập nhật các tài liệu kỹ thuật liên quan như nhật ký hỗ trợ kỹ thuật, báo cáo phương án hỗ trợ kỹ thuật, tài liệu quản lý cấu hình hệ thống,...
2.8	Hỗ trợ xây dựng tài liệu liên quan các yêu cầu hỗ trợ, các nguy cơ, sự cố, hình thành cơ sở tri thức cho công tác thực hiện quản lý, vận hành, duy trì hệ thống: - Tổ chức lập các biểu mẫu tài liệu như Nhật ký quản lý, vận hành hệ thống; Nhật ký hỗ trợ kỹ thuật; Danh mục nguy cơ, sự cố; Báo cáo phương án khắc phục nguy cơ, sự cố; Tài liệu quản lý cấu hình hệ thống; Tài liệu quản lý thay đổi;... - Tham gia, hỗ trợ xây dựng, cập nhật các tài liệu theo biểu mẫu và các nội dung quy định;
2.9	Ghi nhật ký quản lý, vận hành, duy trì hệ thống theo ca làm việc: - Ghi nhật ký tình trạng hệ thống tại các thời điểm giao ca. - Ghi nhật ký thực hiện công việc trong khoảng thời gian thực hiện ca trực.
3	Định kỳ rà soát, cập nhật hệ thống (1 tháng/lần) (Yêu cầu cần 01 KS 2)
3.1	Rà soát, cập nhật bản vá lỗi hệ điều hành, phần mềm ứng dụng trên các máy chủ: - Kiểm tra phiên bản hệ điều hành, phần mềm ứng dụng hiện tại trên các máy chủ và các bản vá tương ứng; - Phối hợp thực hiện kiểm tra khả năng tương thích, hỗ trợ của các phần

STT	Nội dung công việc
	mềm triển khai trên máy chủ thông qua các tài liệu hướng dẫn, tài liệu quản trị, vận hành liên quan. - Lập phương án, kế hoạch thực hiện cập nhật bản vá hệ điều hành, phần mềm ứng dụng, đảm bảo tính tương thích với các phần mềm ứng dụng triển khai trên máy chủ, trong đó bao gồm các nội dung như: sao lưu máy chủ, dịch vụ; cấu hình ngắt máy chủ, dịch vụ (nếu có); thực hiện cập nhật bản vá; khôi phục trong trường hợp gặp sự cố; - Triển khai thực hiện cập nhật theo phương án, kế hoạch đã đề ra. - Tái kích hoạt máy chủ, dịch vụ và kiểm tra hoạt động của máy chủ, dịch vụ. - Thực hiện khôi phục máy chủ, dịch vụ trong trường hợp có lỗi xảy ra. - Cập nhật các tài liệu liên quan như tài liệu quản lý cấu hình hệ thống, báo cáo kết quả thực hiện rà soát, cập nhật bản vá hệ thống, phần mềm.
3.2	Rà soát, cập nhật các ứng dụng, dịch vụ, tài khoản người dùng trên hệ thống: - Kiểm tra tình trạng hoạt động của các ứng dụng, dịch vụ, tài khoản người dùng trên các trang thiết bị, máy chủ; - Xác định các ứng dụng, dịch vụ, tài khoản người dùng không hoạt động, không còn được sử dụng,... (ví dụ tài khoản người dùng đã nghỉ việc, dịch vụ phiên bản cũ đã không còn được hỗ trợ,...) - Lập và đề xuất, thống nhất phương án thực hiện loại bỏ các ứng dụng, dịch vụ, tài khoản người dùng không hoạt động, không còn được sử dụng,... (ví dụ như gỡ bỏ ứng dụng, huỷ kích hoạt tài khoản, huỷ công khai phiên bản dịch vụ,...) - Tổ chức thực hiện triển khai loại bỏ các ứng dụng, dịch vụ, tài khoản người dùng không hoạt động, không còn được sử dụng,... theo phương án đã thống nhất. - Cập nhật các tài liệu liên quan như tài liệu quản lý cấu hình hệ thống, báo cáo kết quả thực hiện rà soát, cập nhật bản vá hệ thống, phần mềm.
3.3	Quản lý, giám sát, kiểm soát hoạt động rà soát, cập nhật hệ thống: - Hỗ trợ xây dựng và kiểm soát kế hoạch, phương án rà soát, cập nhật hệ thống; - Hỗ trợ kiểm tra khả năng tương thích hệ thống phần mềm, dịch vụ và các bản vá, các bản cập nhật; - Hỗ trợ kiểm soát lỗi và khôi phục hệ thống trong trường hợp cập nhật hệ thống không thành công
4	Định kỳ thực hiện sao lưu dữ liệu hệ thống (1 tháng 2 lần).
4.1	Thực hiện sao lưu dữ liệu hệ thống trong đó bao gồm: - Sao lưu CSDL các hệ thống phần mềm, ứng dụng, dịch vụ sử dụng công cụ phần mềm backup. - Sao lưu cấu hình các trang thiết bị mạng, bảo mật, máy chủ thông qua các công cụ, tiện ích đi kèm các thiết bị hoặc phần mềm backup (nếu có hỗ trợ) - Thực hiện nén các bản sao lưu (trong trường hợp cần thiết)

STT	Nội dung công việc
	- Thực hiện lưu trữ bản sao lưu trên hệ thống tủ đĩa sao lưu, đảm bảo thời gian lưu trữ đáp ứng theo quy chế liên quan.
4.2	Rà soát, loại bỏ các bản sao lưu cũ: - Kiểm tra các bản sao lưu cũ, xác định các bản sao lưu cần loại bỏ theo quy chế (VD: quá thời hạn lưu trữ, bản sao lưu gia tăng không cần thiết – vì đã có bản sao lưu toàn bộ mới,...) - Thực hiện nén và lưu trữ các bản sao lưu cần loại bỏ trên các thiết bị backup như băng từ (nếu có quy định và thiết bị) - Thực hiện loại bỏ các bản sao lưu cần loại bỏ.
4.3	Lập báo cáo sao lưu hệ thống: - Xây dựng báo cáo thực hiện sao lưu hệ thống, trong đó bao gồm danh sách các bản sao lưu mới, danh sách các bản sao lưu đã loại bỏ; - Thực hiện báo cáo và giải trình (nếu có yêu cầu) với bên thuê dịch vụ.
5	Thực hiện kiểm tra, đánh giá an toàn thông tin (Yêu cầu cần 01 KS 2)
5.1	Kiểm tra, đánh giá việc tuân thủ quy định của pháp luật về bảo đảm an toàn hệ thống thông tin theo cấp độ
5.2	Kiểm tra, đánh giá hiệu quả của các biện pháp bảo đảm an toàn thông tin theo phương án bảo đảm an toàn thông tin được phê duyệt;
5.3	Kiểm tra, đánh giá phát hiện mã độc, lỗ hổng, điểm yếu, thử nghiệm xâm nhập hệ thống thông tin
5.4	Quản lý, kiểm soát và báo cáo thực hiện diễn tập ứng cứu thông tin: - Thực hiện quản lý, đề xuất và thống nhất nội dung kế hoạch diễn tập ứng cứu thông tin. - Giám sát, kiểm soát các bước thực hiện triển khai diễn tập, đảm bảo phù hợp, đáp ứng theo kế hoạch đã đề ra. - Thực hiện công tác báo cáo kết quả diễn tập ứng cứu thông tin.
6	Tổng hợp, bàn giao tài liệu
6.1	Chuẩn hoá các tài liệu liên quan quá trình quản trị, vận hành các hệ thống và quản trị, vận hành hạ tầng kỹ thuật phục vụ các hệ thống: - Chuẩn hoá các tài liệu theo biểu mẫu, nội dung quy định; - Rà soát, kiểm soát số lượng, chất lượng các tài liệu bàn giao;
6.2	Quản lý, giám sát và bàn giao các tài liệu: - Lập kế hoạch và tổ chức thực hiện bàn giao các tài liệu liên quan; - Rà soát, đảm bảo số lượng, chất lượng các tài liệu bàn giao; - Ký kết các biên bản bàn giao liên quan.

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.*

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

Mục này quy định về quy trình kiểm tra, nghiệm thu sản phẩm, trình tự giao nộp sản phẩm (nếu có)... để phục vụ công tác thanh, quyết toán hợp đồng.