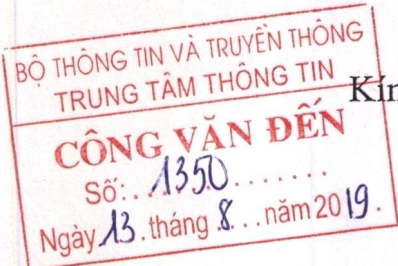


Số: 2455^A/BTTTT-THH

Hà Nội, ngày 29 tháng 7 năm 2019

V/v Hướng dẫn mẫu hợp đồng thuê dịch vụ
công nghệ thông tin



Kính gửi:

- Các Bộ, cơ quan ngang Bộ, cơ quan thuộc Chính phủ;
- Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương.

Căn cứ Luật Công nghệ thông tin ngày 29/06/2006;

Căn cứ Nghị định số 64/2007/NĐ-CP ngày 10/04/2007 của Chính phủ về ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động của cơ quan nhà nước;

Căn cứ Nghị định số 102/2009/NĐ-CP ngày 06/11/2009 của Chính phủ về quản lý đầu tư ứng dụng công nghệ thông tin sử dụng nguồn vốn ngân sách nhà nước;

Căn cứ Nghị định số 17/2017/NĐ-CP ngày 02/10/2017 của Chính phủ quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Bộ Thông tin và Truyền thông;

Căn cứ Nghị quyết số 17/NQ-CP ngày 07/03/2019 của Chính phủ về một số nhiệm vụ, giải pháp trọng tâm phát triển Chính phủ điện tử giai đoạn 2019-2020, định hướng đến 2025;

Căn cứ Quyết định số 80/2014/QĐ-TTg ngày 30/12/2014 của Thủ tướng Chính phủ quy định thí điểm về thuê dịch vụ công nghệ thông tin trong cơ quan nhà nước,

Bộ Thông tin và Truyền thông hướng dẫn mẫu hợp đồng thuê dịch vụ công nghệ thông tin kèm theo văn bản này để các Bộ, ngành, địa phương tham khảo, quyết định áp dụng trong hoạt động thuê dịch vụ công nghệ thông tin sử dụng nguồn vốn ngân sách nhà nước.

Trong quá trình thực hiện, nếu có vướng mắc, đề nghị cơ quan, đơn vị gửi ý kiến về Bộ Thông tin và Truyền thông (Cục Tin học hóa) để được hướng dẫn.

Trân trọng./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Bộ trưởng (để b/c);
- Các Thứ trưởng;
- Đơn vị chuyên trách về CNTT của các Bộ; cơ quan ngang Bộ, cơ quan thuộc Chính phủ;
- Sở TTTT các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương;
- Cổng thông tin điện tử Bộ TT&TT;
- Lưu: VT, THH (3b).

**KT. BỘ TRƯỞNG
THỨ TRƯỞNG**



Nguyễn Thành Hưng



**HƯỚNG DẪN MẪU HỢP ĐỒNG
THUÊ DỊCH VỤ CÔNG NGHỆ THÔNG TIN**
(Ban hành kèm theo văn bản số: **2455A**/BT/TTT-THH ngày **29** tháng **7** năm 2019
của Bộ Thông tin và Truyền thông)

I. CÁC HƯỚNG DẪN CHUNG

1. Phạm vi áp dụng

Văn bản này hướng dẫn một số nội dung của mẫu hợp đồng thuê dịch vụ công nghệ thông tin (CNTT) trong hoạt động thuê dịch vụ CNTT sử dụng ngân sách nhà nước (dưới đây gọi tắt là *Hợp đồng thuê dịch vụ CNTT*), cụ thể như sau:

a) Đối với dịch vụ CNTT sẵn có trên thị trường: hợp đồng được xây dựng theo các quy định hiện hành và áp dụng các nội dung hướng dẫn tại văn bản này nếu phù hợp;

b) Đối với dịch vụ CNTT không sẵn có trên thị trường: áp dụng theo hướng dẫn tại văn bản này.

2. Khuyến khích các tổ chức, cá nhân liên quan áp dụng các hướng dẫn cụ thể trong văn bản này đối với các hợp đồng thuê dịch vụ CNTT sử dụng các nguồn vốn khác.

3. Giải thích từ ngữ

a) Dịch vụ CNTT sẵn có trên thị trường là dịch vụ được cung cấp ngay khi có nhu cầu mà không phải thông qua đặt hàng để thiết kế, gia công, chế tạo, sản xuất; đã được công khai về giá, mô tả chức năng, tính năng kỹ thuật, công nghệ trên cổng/trang thông tin điện tử của tổ chức, cá nhân hoặc thông qua phương tiện khác được nhiều người tiếp cận;

b) Dịch vụ CNTT không sẵn có trên thị trường là dịch vụ được thiết lập theo các yêu cầu riêng nhằm đáp ứng yêu cầu đặc thù của cơ quan, đơn vị. Theo đó, cơ quan, đơn vị thuê tổ chức, cá nhân thiết lập mới, mở rộng hoặc nâng cấp cho hệ thống hạ tầng kỹ thuật, phần mềm hoặc cơ sở dữ liệu nhằm đáp ứng yêu cầu đặc thù của cơ quan, đơn vị; sau khi hoàn thành hệ thống hoặc hạng mục của hệ thống CNTT, tổ chức, cá nhân đó tổ chức quản trị, vận hành để cung cấp dịch vụ cho cơ quan, đơn vị thuê hoặc bàn giao cho cơ quan, đơn vị thuê tự tổ chức quản trị, vận hành trong một thời hạn nhất định.

4. Nguyên tắc áp dụng

a) Hợp đồng thuê dịch vụ CNTT được xây dựng theo mẫu hợp đồng quy định tại các văn bản của Bộ Kế hoạch và Đầu tư;

b) Căn cứ nội dung hướng dẫn tại văn bản này, các cơ quan, đơn vị xây dựng

các điều kiện, điều khoản cụ thể cho các Hợp đồng thuê dịch vụ CNTT trên cơ sở đảm bảo tuân thủ các quy định của pháp luật về hợp đồng, đấu thầu và phù hợp với các yêu cầu chi tiết trong Kế hoạch, dự án thuê dịch vụ công nghệ thông tin được cấp có thẩm quyền phê duyệt;

c) Các nội dung hướng dẫn trong văn bản này là cơ sở cho các bên có liên quan thực hiện việc quản lý khối lượng, chất lượng, tiến độ, tổ chức hoạt động kiểm thử hoặc vận hành thử, nghiệm thu, thanh quyết toán hợp đồng thuê dịch vụ CNTT.

II. CÁC HƯỚNG DẪN CỤ THỂ

1. Thời gian thực hiện hợp đồng

Thời gian thực hiện hợp đồng bao gồm:

a) Thời gian chuẩn bị cung cấp dịch vụ CNTT: Thời gian nhà cung cấp dịch vụ xây dựng, phát triển hình thành dịch vụ CNTT; Thời gian thực hiện kiểm thử hoặc vận hành thử; Thời gian đào tạo, tập huấn hướng dẫn sử dụng dịch vụ (nếu có);

b) Thời gian thuê dịch vụ CNTT: Tính từ thời điểm nghiệm thu, đưa vào sử dụng dịch vụ CNTT đến khi kết thúc thời gian thuê dịch vụ;

c) Thời gian chuyển giao, bàn giao: Thời gian chuyển giao, bàn giao thông tin, dữ liệu hình thành trong quá trình cung cấp dịch vụ CNTT và thời gian nhà cung cấp dịch vụ hoàn thành các nghĩa vụ, trách nhiệm khác theo thỏa thuận trong hợp đồng thuê dịch vụ CNTT.

2. Phạm vi cung cấp

Phạm vi cung cấp phải nêu rõ yêu cầu về kỹ thuật và các yêu cầu khác (nếu có), cụ thể bao gồm:

a) Yêu cầu về kỹ thuật

- Yêu cầu về kỹ thuật được xác định theo các nhóm tiêu chí tại Bảng 1 của Hướng dẫn này và đảm bảo phù hợp với các yêu cầu chất lượng dịch vụ CNTT trong Kế hoạch, dự án thuê dịch vụ công nghệ thông tin được cấp có thẩm quyền phê duyệt;

- Các tiêu chí chất lượng trong Bảng 1 của Hướng dẫn này được xây dựng nhằm đáp ứng cơ bản các yêu cầu tổng quát (mỗi nhóm tiêu chí bao gồm một số tiêu chí chất lượng dịch vụ thành phần). Mỗi tiêu chí chất lượng có thể bao gồm một hoặc một số các chỉ tiêu thành phần nhằm thể hiện cụ thể nội dung của tiêu chí.

- Trong quá trình triển khai thuê dịch vụ CNTT, các bên trong hợp đồng thuê tham khảo các tiêu chí chất lượng nêu tại Bảng 1 của Hướng dẫn này và căn cứ theo nhu cầu, yêu cầu thực tế, tính chất, đặc điểm của dịch vụ CNTT cụ thể cần thuê để xem xét, quyết định lựa chọn áp dụng một số hoặc toàn bộ các tiêu chí chất lượng và có thể bổ sung, cập nhật các tiêu chí khác (nếu cần thiết) để đáp ứng

những yêu cầu riêng biệt, đặc thù của cơ quan, đơn vị thuê;

- Đối với mỗi tiêu chí chất lượng dịch vụ thành phần được đưa ra trong hợp đồng, cơ quan, đơn vị thuê xác định/nêu các yêu cầu cụ thể (*cột số 3*) phù hợp với nhu cầu thực tế và Yêu cầu chất lượng dịch vụ, trên cơ sở đó, xác định giá trị yêu cầu và phép đo kiểm/đánh giá phù hợp, tương ứng cho từng giai đoạn (giai đoạn chuẩn bị cung cấp dịch vụ CNTT và giai đoạn thuê dịch vụ CNTT, *cột số 4, 5*).



Bảng 1. Yêu cầu kỹ thuật dựa trên chất lượng đầu ra của dịch vụ CNTT và chỉ số/hoạt động thành phần tham khảo phục vụ đánh giá chất lượng dịch vụ CNTT tương ứng với từng giai đoạn trong thời gian thực hiện hợp đồng

STT	Tiêu chí chất lượng	Chỉ số chất lượng thành phần	Giai đoạn chuẩn bị	Giai đoạn thuê dịch vụ
			cung cấp dịch vụ CNTT	CNTT
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1	Nhóm tiêu chí về chức năng nghiệp vụ			
1.1	Tính đầy đủ của chức năng nghiệp vụ.	Yêu cầu về số lượng chức năng nghiệp vụ bắt buộc đáp ứng, mong muốn đáp ứng.	Số lượng chức năng không đáp ứng theo yêu cầu.	Không có chức năng không hoạt động, bị mất hoặc bị lỗi không sử dụng được.
1.2	Tính chính xác của các chức năng nghiệp vụ.	Yêu cầu về tính chính xác của các chức năng nghiệp vụ.	Số lượng chức năng của hệ thống cho kết quả không chính xác.	Không có chức năng của hệ thống cho kết quả không chính xác.
1.3	Tính phù hợp của chức năng với nghiệp vụ.	Yêu cầu về số lượng chức năng bắt buộc phù hợp với nghiệp vụ thực tế.	Số lượng chức năng không phù hợp với nghiệp vụ thực tế hoặc kết quả thực hiện chức năng không phù hợp với các bước của quy trình nghiệp vụ.	Không có chức năng không phù hợp với nghiệp vụ thực tế hoặc kết quả thực hiện chức năng không phù hợp với các bước của quy trình nghiệp vụ.

STT	Tiêu chí chất lượng	Chỉ số chất lượng thành phần	Giai đoạn chuẩn bị cung cấp dịch vụ CNTT	Giai đoạn thuê dịch vụ CNTT
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
2	Nhóm tiêu chí về hiệu năng vận hành			
2.1	Hiệu năng đáp ứng của DVCNTT	Yêu cầu về hiệu năng đáp ứng của DVCNTT (ví dụ: mức chịu tải, số người truy cập đồng thời, số người dùng đồng thời,...).	Sự đáp ứng yêu cầu (cột số 3).	Sự đáp ứng yêu cầu trong thực tế (cột số 3).
2.2	Khả năng mở rộng của DVCNTT	Yêu cầu về khả năng mở rộng của DVCNTT (ví dụ: số giao dịch có thể xử lý tại một thời điểm; số lượng dữ liệu có thể lưu trữ; số lượng người dùng đồng thời...).	Sự đáp ứng yêu cầu (cột số 3).	Sự đáp ứng yêu cầu trong thực tế (cột số 3).
3	Nhóm tiêu chí về an toàn, bảo mật thông tin			

STT	Tiêu chí chất lượng	Chỉ số chất lượng thành phần	Giai đoạn chuẩn bị	Giai đoạn thực hiện
			cung cấp dịch vụ CNTT	CNTT
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
3.1.	Bảo mật thông tin	Yêu cầu về các loại lỗ hổng bảo mật thông tin mà hệ thống phục vụ cung cấp DVCNTT không được vi phạm.	Số lỗ hổng bảo mật thông tin mà hệ thống phục vụ cung cấp DVCNTT gặp phải.	Không xảy ra các sự cố bảo mật thông tin như đã yêu cầu (cột số 3).
		Yêu cầu về mức độ nghiêm trọng của các lỗ hổng bảo mật thông tin mà hệ thống phục vụ cung cấp DVCNTT không được vi phạm;	Mức độ nghiêm trọng của các lỗ hổng bảo mật thông tin mà hệ thống phục vụ cung cấp DVCNTT gặp phải.	Không xảy ra các sự cố bảo mật thông tin với mức độ nghiêm trọng như đã yêu cầu (cột số 3).
		Yêu cầu về dữ liệu không thay đổi, bị mất trong quá trình xử lý và lưu trữ.		Không có trường hợp dữ liệu bị thay đổi, bị mất trong quá trình xử lý và lưu trữ của hệ thống CNTT.

STT	Tiêu chí chất lượng	Chỉ số chất lượng thành phần	Giai đoạn chuẩn bị cung cấp dịch vụ CNTT	Giai đoạn thuê dịch vụ CNTT
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
3.2	Khả năng truy xuất nguồn gốc	Yêu cầu về khả năng lưu vết và tra cứu các hành động của người dùng.	Sự đáp ứng của việc lưu vết và tra cứu các hành động của người dùng trên hệ thống.	Sự đáp ứng yêu cầu trong thực tế (cột số 3). Các hành động của người dùng trên hệ thống không được lưu vết hoặc không thể tra cứu.
3.3	Cam kết về bảo mật thông tin	Yêu cầu, cam kết về bảo mật thông tin.		Không phát hiện vi phạm các cam kết về bảo mật thông tin.
3.4	Bảo đảm an toàn hệ thống thông tin theo cấp độ	Yêu cầu về bảo đảm an toàn hệ thống thông tin theo cấp độ.		Hệ thống thông tin (hệ thống cung cấp dịch vụ cho thuế) được xác định cấp độ và triển khai phương án bảo đảm an toàn theo Nghị định số 85/2016/NĐ-CP, Thông tư số 03/2017/TT-BTTTT và các quy định khác có liên quan.

STT	Tiêu chí chất lượng	Chỉ số chất lượng thành phần	Giai đoạn chuẩn bị		Giai đoạn thuê dịch vụ CNTT
			cung cấp dịch vụ CNTT	Chỉ số/ hoạt động thành phần tham khảo cho phép kiểm thử /đánh giá	
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	
4	Nhóm tiêu chí phi chức năng khác				
4.1	Tuân thủ các yêu cầu chung về kỹ thuật				
4.1.1	Tuân thủ các tiêu chuẩn kỹ thuật về ứng dụng CNTT trong cơ quan nhà nước	<i>Yêu cầu tuân thủ các tiêu chuẩn kỹ thuật hiện hành về ứng dụng CNTT trong cơ quan nhà nước.</i>	<i>Sự đáp ứng yêu cầu (cột số 3).</i>		
4.1.2	Nền tảng công nghệ	<i>Yêu cầu về hệ thống phục vụ cung cấp DVCNTT cần đảm bảo sự tương thích về nền tảng công nghệ, phù hợp với hiện trạng ứng dụng CNTT của bên thuê DVCNTT.</i>	<i>Sự tương thích với nền tảng công nghệ sẵn có của bên thuê DVCNTT.</i>		
4.2	Khả năng sử dụng				

STT	Tiêu chí chất lượng	Chỉ số chất lượng thành phần	Giai đoạn chuẩn bị cung cấp dịch vụ CNTT	Giai đoạn thuê dịch vụ CNTT
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
4.2.1	Khả năng tái sử dụng	Yêu cầu về khả năng truy xuất dữ liệu sinh ra trong quá trình sử dụng, khai thác dịch vụ.	Khả năng truy xuất dữ liệu sinh ra trong quá trình sử dụng, khai thác dịch vụ.	Sự đáp ứng yêu cầu trong thực tế (cột số 3).
4.2.2	Khả năng ngăn chặn lỗi cơ bản từ người dùng.	Yêu cầu về định dạng dữ liệu được truy xuất.	Định dạng dữ liệu được truy xuất.	Sự đáp ứng yêu cầu trong thực tế (cột số 3).
4.2.3	Khả năng truy cập, sử dụng hệ thống đa dạng	Yêu cầu về các tiện ích, công cụ, ứng dụng mà dịch vụ CNTT cung cấp để hỗ trợ người dùng truy cập và sử dụng.	Số lỗi mà người dùng có thể gặp phải nhưng không được ngăn chặn hoặc cảnh báo.	Sự đáp ứng yêu cầu trong thực tế (cột số 3).

STT	Tiêu chí chất lượng	Chỉ số chất lượng thành phần	Giai đoạn chuẩn bị	Giai đoạn thuê dịch vụ
			cung cấp dịch vụ CNTT	CNTT
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
		Ngoài ra hỗ trợ người dùng trong một số trường hợp đặc biệt như: không có khả năng sử dụng chuột, bàn phím, không có khả năng nhìn thấy màn hình,...		
4.2.4	Tình dễ học, dễ sử dụng	Yêu cầu về mức độ dễ học, dễ sử dụng mà một người dùng thông thường học và có thể sử dụng chính xác các chức năng nghiệp vụ.		Sự đáp ứng yêu cầu trong thực tế (cột số 3).
		Yêu cầu về sự đầy đủ của hướng dẫn sử dụng.	Sự đầy đủ của hướng dẫn sử dụng như đã yêu cầu (cột số 3).	Sự đáp ứng yêu cầu trong thực tế (cột số 3).
		Yêu cầu về cách thức cung cấp hướng dẫn sử dụng.	Cách thức cung cấp hướng dẫn sử dụng (kiểm tra để xác định).	Sự đáp ứng yêu cầu trong thực tế (cột số 3).

STT	Tiêu chí chất lượng	Chỉ số chất lượng thành phần	Giai đoạn chuẩn bị cung cấp dịch vụ CNTT	Giai đoạn thuê dịch vụ CNTT
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
4.3	Tính tin cậy			
4.3.1	Tính liên tục, sẵn sàng	Yêu cầu về số lần gián đoạn của dịch vụ CNTT có thể chấp nhận.	Số lần gián đoạn của dịch vụ CNTT trong quá trình kiểm thử.	Sự đáp ứng yêu cầu trong thực tế (cột số 3).
4.3.2	Khả năng phục hồi sau sự cố	Yêu cầu về khoảng thời gian chấp nhận được giữa các lần xảy ra sự cố dẫn đến gián đoạn dịch vụ.		Sự đáp ứng yêu cầu trong thực tế (cột số 3).
		Yêu cầu về tỷ lệ phần trăm dịch vụ CNTT được phục hồi sau sự cố (mức độ triệt để của việc phục hồi).		Sự đáp ứng yêu cầu trong thực tế (cột số 3).

STT	Tiêu chí chất lượng	Chỉ số chất lượng thành phần	Giai đoạn chuẩn bị CNTT		Giai đoạn thuê dịch vụ CNTT
			Chỉ số/ hoạt động thành phần tham khảo cho phép kiểm thử /đánh giá	Chỉ số/ hoạt động thành phần tham khảo cho phép đánh giá	
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	
		<i>Yêu cầu về thành phần, dữ liệu mà hệ thống có thể được phục hồi sau sự cố.</i>		<i>Sự đáp ứng yêu cầu trong thực tế (cột số 3).</i>	
4.4	Khả năng bảo trì				
4.4.1	Khả năng phân tích sự cố	<i>Yêu cầu về thời gian nhà cung cấp DVCSNTT có thể nhận diện nguyên nhân và đưa ra hướng dẫn khắc phục.</i>		<i>Sự đáp ứng yêu cầu trong thực tế (cột số 3).</i>	
4.4.2	Khả năng thay thế linh hoạt	<i>Yêu cầu về các thành phần mà hệ thống phục vụ cung cấp DVCSNTT có thể thay thế mà không ảnh hưởng đến hoạt động và chất lượng dịch vụ.</i>		<i>Sự đáp ứng yêu cầu trong thực tế (cột số 3).</i>	

STT	Tiêu chí chất lượng	Chỉ số chất lượng thành phần	Giai đoạn chuẩn bị cung cấp dịch vụ CNTT	Giai đoạn thuê dịch vụ CNTT
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
4.4.3	Khả năng dự báo sự cố	Yêu cầu về các phương thức kiểm tra, giám sát tình trạng vận hành của hệ thống.		Sự đáp ứng yêu cầu trong thực tế (cột số 3).
4.5	Khả năng điều chỉnh			
4.5.1	Khả năng tùy biến toàn bộ hoặc một số thành phần dịch vụ	Yêu cầu về số chức năng, thành phần của hệ thống có khả năng điều chỉnh được để phù hợp với nhu cầu của người sử dụng.		Sự đáp ứng yêu cầu trong thực tế (cột số 3).
4.6	Khả năng tích hợp, kết nối			

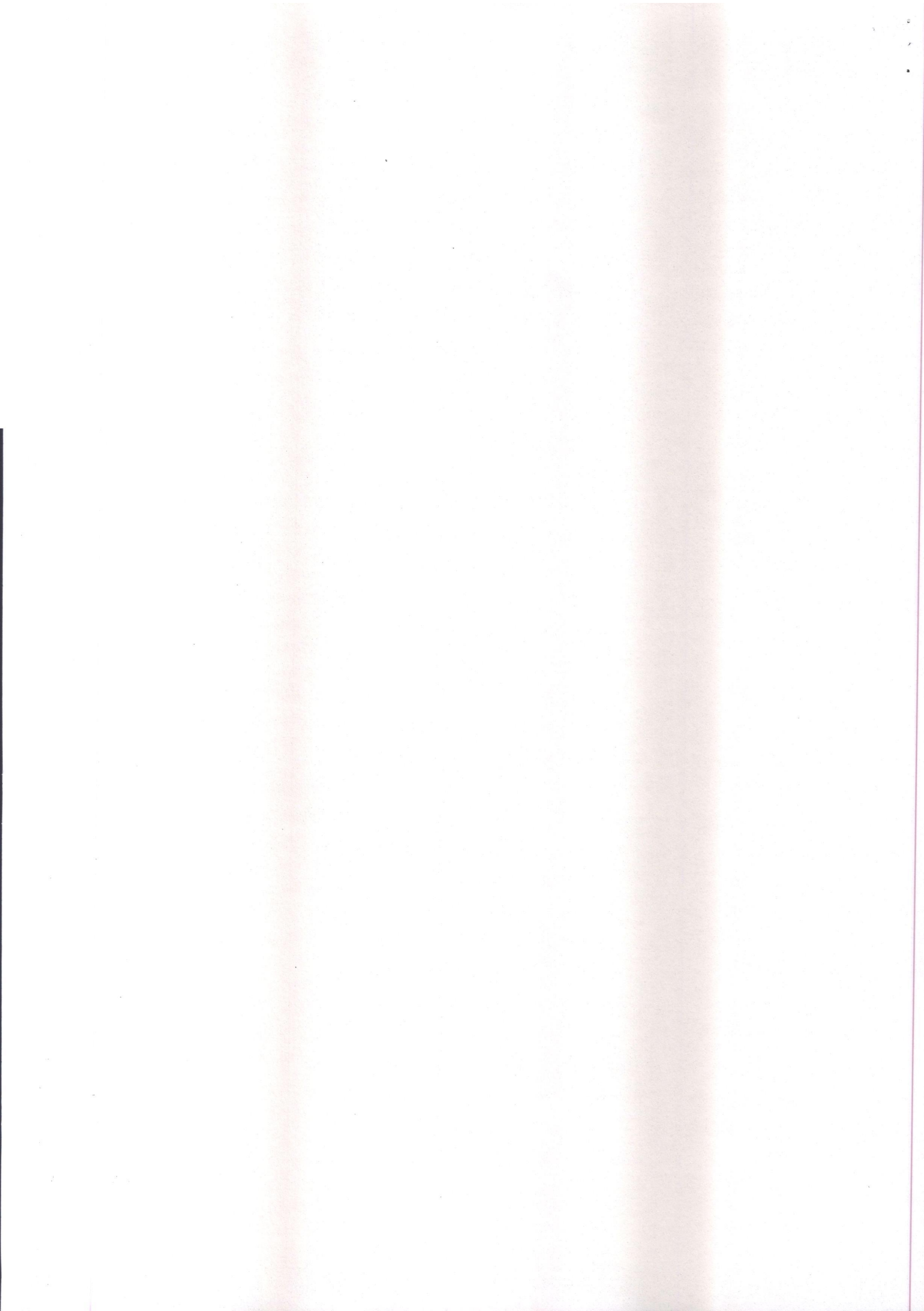
STT	Tiêu chí chất lượng	Chỉ số chất lượng thành phần	Giai đoạn chuẩn bị	Giai đoạn thuê dịch vụ
			cung cấp dịch vụ CNTT	CNTT
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
4.6.1	Phương án kết nối, chia sẻ dữ liệu	Yêu cầu nhà cung cấp dịch vụ CNTT cần đảm bảo hệ thống đáp ứng phương án kết nối, chia sẻ dữ liệu khoa học, phù hợp với hiện trạng ứng dụng CNTT của bên thuê dịch vụ CNTT, tuân thủ tài liệu thiết kế và các quy định hiện hành.	Khả năng kết nối, chia sẻ dữ liệu theo yêu cầu người sử dụng và các quy định hiện hành.	Sự đáp ứng yêu cầu trong thực tế (cột số 3).
4.6.2	Khả năng tích hợp, kết nối với các hệ thống giám sát, các hệ thống của bên thứ ba để phục vụ nhu cầu quản lý, theo dõi, giám sát của bên thuê dịch vụ	Yêu cầu về tích hợp với một số hệ thống cụ thể của bên thứ ba phục vụ nhu cầu quản lý, theo dõi, giám sát.	Khả năng tích hợp, kết nối với một số hệ thống cụ thể của bên thứ ba phục vụ nhu cầu quản lý, theo dõi, giám sát.	Sự đáp ứng yêu cầu trong thực tế (cột số 3).

STT	Tiêu chí chất lượng	Chỉ số chất lượng thành phần	Giai đoạn chuẩn bị cung cấp dịch vụ CNTT	Giai đoạn thuê dịch vụ CNTT
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
4.7	Mức độ sử dụng, khai thác của DVCNTT trong kỳ đánh giá	Thỏa thuận về các biện pháp bảo đảm hiệu quả sử dụng, khai thác của DVCNTT.		Sự đáp ứng, tuân thủ thỏa thuận (cột số 3).
5	Nhóm tiêu chí về sự hài lòng của người sử dụng			
5.1	Tính kịp thời	Yêu cầu về thời gian nhà cung cấp dịch vụ CNTT hoàn tất việc cung cấp dịch vụ CNTT tới người dùng so với thời hạn quy định của cấp có thẩm quyền.		Thời gian thực tế để nhà cung cấp dịch vụ CNTT hoàn tất việc cung cấp dịch vụ CNTT tới người dùng so với thời hạn quy định của cấp có thẩm quyền.
5.2	Phản hồi của người sử dụng	Yêu cầu về phương thức ghi nhận ý kiến của người sử dụng.		Sự đáp ứng yêu cầu trong thực tế (cột số 3).

STT	Tiêu chí chất lượng	Chỉ số chất lượng thành phần	Giai đoạn chuẩn bị		Giai đoạn thuê dịch vụ CNTT
			Giai đoạn cấp dịch vụ CNTT		
(1)	(2)	(3)	(4)		(5)
5.3	Khả năng hỗ trợ người dùng	Yêu cầu về khả năng của nhà cung cấp trong công tác hỗ trợ.			Sự đáp ứng yêu cầu trong thực tế (cột số 3).
5.4	Thái độ phục vụ	Yêu cầu về thái độ phục vụ của nhà cung cấp.			Sự đáp ứng yêu cầu trong thực tế (cột số 3).
6	Nhóm tiêu chí về quản lý dịch vụ				
6.1	Tuân thủ các quy trình	Yêu cầu về việc ban hành và tuân thủ các quy trình quản lý dịch vụ.	Dánh giá sự tuân thủ các quy trình đã ban hành		Sự đáp ứng yêu cầu trong thực tế (cột số 3).
6.2	Môi trường làm việc	Yêu cầu về môi trường làm việc của nhà cung cấp dịch vụ;			Sự đáp ứng yêu cầu trong thực tế (cột số 3).
		Yêu cầu đối với bộ phận chuyên trách của nhà cung cấp dịch vụ cho việc quản lý và cung cấp dịch vụ.			Sự đáp ứng yêu cầu trong thực tế (cột số 3).

STT	Tiêu chí chất lượng	Chỉ số chất lượng thành phần	Giai đoạn chuẩn bị cung cấp dịch vụ CNTT	Giai đoạn thuê dịch vụ CNTT
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
6.3	Thỏa thuận mức dịch vụ	Yêu cầu về các Thỏa thuận mức dịch vụ.	Đánh giá sự đáp ứng yêu cầu (cột số 3).	Sự đáp ứng yêu cầu trong thực tế (cột số 3).
6.4	Báo cáo dịch vụ	Yêu cầu về chế độ và nội dung các báo cáo dịch vụ.	Đánh giá sự đáp ứng của báo cáo dịch vụ giai đoạn chuẩn bị cung cấp dịch vụ CNTT (cột số 3).	Sự đáp ứng của báo cáo dịch vụ giai đoạn thuê dịch vụ CNTT (cột số 3).
6.5	Quản lý tính sẵn sàng và tính liên tục của dịch vụ	Yêu cầu về hồ sơ và hệ thống quản lý tính sẵn sàng, liên tục của dịch vụ CNTT.		Sự đáp ứng yêu cầu trong thực tế (cột số 3).
6.6	Quản lý thay đổi	Yêu cầu về hồ sơ hoặc hệ thống quản lý thay đổi của dịch vụ CNTT.	Đánh giá sự đáp ứng về hồ sơ/ hệ thống quản lý thay đổi của giai đoạn chuẩn bị cung cấp dịch vụ CNTT (cột số 3).	Đánh giá sự đáp ứng về hồ sơ/ hệ thống quản lý thay đổi của giai đoạn thuê dịch vụ CNTT (cột số 3).

STT	Tiêu chí chất lượng	Chỉ số chất lượng thành phần	Giai đoạn chuẩn bị	Giai đoạn thuê dịch vụ
			cung cấp dịch vụ CNTT	CNTT
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
6.7	Quản lý và triển khai phiên bản	<i>Yêu cầu về hồ sơ quản lý và triển khai phiên bản của dịch vụ CNTT.</i>	<i>Đánh giá sự đáp ứng về hồ sơ quản lý và triển khai phiên bản của giai đoạn chuẩn bị cung cấp dịch vụ CNTT</i>	<i>Đánh giá sự đáp ứng về hồ sơ quản lý và triển khai phiên bản của giai đoạn thuê dịch vụ CNTT (cột số 3).</i>
7	Nhóm các tiêu chí khác	<i>Tùy theo nhu cầu, yêu cầu thực tế, các bên tham gia hoạt động thuê/cung cấp dịch vụ CNTT có thể bổ sung, cập nhật các tiêu chí khác (nếu cần thiết) để đáp ứng những yêu cầu riêng biệt có tính đặc thù của cơ quan, tổ chức thuê.</i>		



b) Các yêu cầu khác

- Yêu cầu và quy trình chuyển giao thông tin, dữ liệu hình thành trong quá trình thuê dịch vụ CNTT: Cơ quan, đơn vị thuê và nhà cung cấp dịch vụ thoả thuận, thống nhất yêu cầu và quy trình chuyển giao thông tin, dữ liệu hình thành trong quá trình thuê dịch vụ CNTT cho bên thuê hoặc cho nhà cung cấp dịch vụ khác theo yêu cầu của bên thuê khi hết hạn hợp đồng với các nội dung chính như sau:

+ Các yêu cầu về quyền sở hữu các thông tin, dữ liệu liên quan đến hoạt động cung cấp dịch vụ CNTT theo hợp đồng;

+ Các yêu cầu và quy trình chuyển giao thông tin, dữ liệu hình thành trong quá trình cung cấp dịch vụ CNTT bao gồm: Phương pháp, công cụ, quy trình và vai trò, trách nhiệm của mỗi bên trong quá trình chuyển giao; phương án kiểm tra xác định tình trạng thông tin, dữ liệu hình thành trước khi chuyển giao; phương án sao lưu dữ liệu, hệ thống trước khi bàn giao (nếu cần thiết); phương án kiểm tra tình trạng thông tin, dữ liệu hình thành sau khi chuyển giao; phương án kiểm tra, đối soát dữ liệu sau khi chuyển giao; phương án xóa toàn bộ dữ liệu hoặc hệ thống tại nhà cung cấp dịch vụ sau khi chuyển giao;

+ Các yêu cầu về chuyển giao tài liệu kỹ thuật liên quan (nếu cần thiết), bao gồm: tài liệu đặc tả và thiết kế của hệ thống trong suốt quá trình thực hiện hợp đồng (tài liệu phân tích yêu cầu nghiệp vụ; tài liệu thiết kế hoặc đặc tả về hệ thống; tài liệu thiết kế cơ sở dữ liệu; tài liệu hướng dẫn sử dụng hệ thống; tài liệu hướng dẫn quản trị hệ thống; tài liệu hướng dẫn cài đặt, cấu hình hệ thống; tài liệu quản lý cấu hình hệ thống (bao gồm các nội dung thay đổi, cập nhật hệ thống trong quá trình cung cấp dịch vụ CNTT); các tài liệu liên quan khác (nếu có));

+ Các cam kết của nhà cung cấp dịch vụ sau khi chuyển giao;

+ Các yêu cầu khác.

- Các yêu cầu về an toàn thông tin mạng, bảo vệ thông tin của người sử dụng dịch vụ và các yêu cầu khác liên quan đến việc thuê dịch vụ CNTT: Các bên tham gia ký kết hợp đồng thuê dịch vụ CNTT thoả thuận thống nhất các yêu cầu về an toàn thông tin mạng và bảo vệ thông tin của người sử dụng trên cơ sở các nội dung chính sau:

+ Phương án, giải pháp đảm bảo an toàn thông tin mạng cho việc cung cấp các dịch vụ CNTT (bao gồm cả công tác giám sát, kiểm soát hệ thống); vai trò, trách nhiệm của mỗi bên trong công tác đảm bảo an toàn thông tin mạng;

+ Các yêu cầu về tổ chức, trình độ chuyên môn, năng lực, kinh nghiệm của các nhân sự tham gia công tác đảm bảo an toàn thông tin mạng, ví dụ: Cơ cấu, bố trí nhân sự; số lượng nhân sự; các yêu cầu về bằng cấp, chứng chỉ chuyên môn; kinh nghiệm trong công việc tương tự,...

+ Các yêu cầu về phân loại vấn đề và kiểm tra, đánh giá mức độ an toàn

thông tin mạng định kỳ trong quá trình cung cấp dịch vụ CNTT;

+ Các yêu cầu về quy trình tiếp nhận, xử lý và báo cáo về các vấn đề về an toàn thông tin mạng (bao gồm cả công tác ứng cứu sự cố) trong quá trình cung cấp dịch vụ CNTT;

+ Các yêu cầu về quy trình xử lý tài sản hình thành liên quan đến hợp đồng thuê dịch vụ CNTT sau khi kết thúc hợp đồng thuê dịch vụ CNTT; ví dụ như: Phương pháp xử lý xoá dữ liệu, thông tin hoặc hệ thống ứng dụng tại nhà cung cấp dịch vụ;

+ Các cam kết về an toàn thông tin mạng, bảo vệ thông tin người sử dụng trong và sau khi kết thúc hợp đồng thuê dịch vụ CNTT.

- Các nội dung khác theo thỏa thuận giữa các bên: Cơ quan, đơn vị thuê và nhà cung cấp dịch vụ thoả thuận, thống nhất về các yêu cầu khác (nếu có) tùy theo tính chất, đặc điểm, yêu cầu, nhu cầu thực tế của dịch vụ CNTT được cung cấp theo hợp đồng.

3. Nguyên tắc, cách thức đánh giá chất lượng dịch vụ

a) Nguyên tắc

- Căn cứ các thông số kỹ thuật của dịch vụ CNTT, nhóm tiêu chí/chỉ tiêu hoặc các yêu cầu khác về chất lượng dịch vụ CNTT được nêu chi tiết trong hợp đồng thuê dịch vụ CNTT, cơ quan, đơn vị thuê và nhà cung cấp dịch vụ xây dựng cách thức đánh giá kết quả thực hiện cung cấp dịch vụ CNTT. Các dịch vụ CNTT được cung cấp phải đáp ứng tất cả các yêu cầu chất lượng dịch vụ đã được quy định trong Hợp đồng thuê dịch vụ CNTT, Hồ sơ yêu cầu/Hồ sơ mời thầu, Kế hoạch thuê dịch vụ CNTT đã được cấp có thẩm quyền phê duyệt cùng các tài liệu, văn bản khác liên quan (nếu có);

- Kết quả đánh giá chất lượng dịch vụ CNTT của nhà cung cấp dịch vụ theo các nhóm tiêu chí/chỉ tiêu chất lượng được xác định trong hợp đồng là cơ sở để nghiệm thu và thanh quyết toán chi phí thuê dịch vụ CNTT;

b) Đánh giá chất lượng dịch vụ trong giai đoạn chuẩn bị cung cấp dịch vụ CNTT

- Ở giai đoạn chuẩn bị cung cấp dịch vụ CNTT, việc đánh giá chất lượng dịch vụ CNTT được thực hiện thông qua kiểm thử hoặc vận hành thử theo quy định của pháp luật hiện hành;

- Cơ quan, đơn vị thuê dịch vụ CNTT có thể tự kiểm thử nếu đủ năng lực, phương tiện và thiết bị hoặc thuê đơn vị kiểm thử độc lập có đủ năng lực, phương tiện và thiết bị để thực hiện kiểm thử theo các tiêu chí đã xác định;

- Các phòng thử nghiệm phục vụ quản lý chất lượng chuyên ngành Thông tin và Truyền thông, các đơn vị kiểm thử có trách nhiệm xây dựng các bài đo để thực hiện đo kiểm sự đáp ứng (cột số 4, Bảng 1 của Hướng dẫn này) của các hệ thống thông tin cụ thể phục vụ cung cấp dịch vụ CNTT. Mỗi bài đo bao gồm các

phép đo cụ thể, được xây dựng trên nguyên tắc bám sát Bảng tổng hợp các tiêu chuẩn, quy chuẩn hoặc chỉ tiêu kỹ thuật tham chiếu đối với từng tiêu chí cho giai đoạn này, đồng thời nêu rõ phương thức đo kiểm (môi trường đo kiểm), phương pháp đo kiểm và cách xác định các giá trị trong quá trình đo kiểm;

- Kết quả đo kiểm có thể thu được thông qua việc thực hiện các phép đo tương ứng với mỗi tiêu chí và kết quả đo được thể hiện qua giá trị đạt/ không đạt.

- Các căn cứ nghiệm thu: Căn cứ để ký Biên bản nghiệm thu, bàn giao dịch vụ để đưa vào sử dụng thực hiện theo thỏa thuận cụ thể trong hợp đồng thuê dịch vụ CNTT và trên cơ sở các tài liệu, văn bản sau:

- + Biên bản nghiệm thu kiểm thử hoặc vận hành thử;
- + Biên bản nghiệm thu kết quả đào tạo (nếu có);
- + Các tài liệu kỹ thuật về hệ thống mô tả tại điểm b, mục 2, phần II (nếu có);
- + Các tài liệu, biên bản liên quan khác (nếu có).

c) Đánh giá chất lượng dịch vụ trong giai đoạn thuê dịch vụ CNTT

- Trong giai đoạn thuê dịch vụ CNTT, cơ quan, đơn vị thuê dịch vụ CNTT có thể tổ chức khảo sát, thu thập, phân tích, đánh giá phản hồi của tổ chức, cá nhân sử dụng dịch vụ; kiểm tra thực tế định kỳ hoặc đột xuất đối với hệ thống cung cấp dịch vụ và nhà cung cấp dịch vụ để đánh giá chất lượng dịch vụ theo các tiêu chí chất lượng đã xác định. Với mỗi tiêu chí được đánh giá, kết quả thể hiện giá trị đạt/không đạt.

- Căn cứ nghiệm thu: Căn cứ để ký Biên bản nghiệm thu kết quả cung cấp dịch vụ CNTT trong giai đoạn thuê dịch vụ thực hiện theo thỏa thuận cụ thể giữa các bên trong hợp đồng thuê dịch vụ CNTT và trên cơ sở các tài liệu, văn bản chính sau:

- + Báo cáo theo dõi, giám sát quá trình cung cấp dịch vụ CNTT của cơ quan, đơn vị thuê hoặc Tư vấn giám sát trong trường hợp thuê tư vấn (nếu có);
- + Báo cáo kết quả cung cấp dịch vụ của nhà cung cấp dịch vụ được cơ quan, đơn vị thuê và các bên liên quan xác nhận theo các nhóm tiêu chí chất lượng đã xác định;
- + Các văn bản phản ánh, kiến nghị hoặc đề xuất, bình chọn điện tử của các đơn vị thụ hưởng, người sử dụng trong quá trình cung cấp dịch vụ (nếu có);
- + Các văn bản, biên bản liên quan trong quá trình thuê dịch vụ CNTT (nếu có).

4. Điều khoản giảm trừ

a) Đối với mỗi loại hợp đồng, các cơ quan, đơn vị có thể xem xét áp dụng điều khoản giảm trừ thanh toán dựa trên kết quả đánh giá chất lượng đầu ra của dịch vụ CNTT. Theo đó, tùy theo chất lượng đầu ra của dịch vụ, Nhà cung cấp dịch vụ sẽ được thanh toán với giá trị khác nhau theo các quy định cụ thể tại hợp

đồng. Nếu Nhà cung cấp dịch vụ đáp ứng đúng các yêu cầu về chất lượng dịch vụ của hợp đồng thì sẽ được thanh toán 100% giá trị hợp đồng (đối với hợp đồng trọn gói) hoặc bằng 100% giá trị của khối lượng công việc thực tế nhân với đơn giá (đối với hợp đồng theo đơn giá cố định, hợp đồng theo đơn giá điều chỉnh). Nếu Nhà cung cấp dịch vụ không đáp ứng đúng các yêu cầu về chất lượng dịch vụ quy định trong hợp đồng thì chỉ được thanh toán tương ứng với chất lượng dịch vụ đã hoàn thành.

b) Để áp dụng điều khoản về giảm trừ thanh toán, các cơ quan, đơn vị cần xây dựng phụ lục hợp đồng trên cơ sở tham chiếu Bảng 1 của Hướng dẫn này, trong đó, cần nêu rõ: Các yêu cầu về chất lượng đầu ra của dịch vụ; Mức độ chất lượng có thể chấp nhận được; Các biện pháp kiểm tra, đánh giá, xác định mức độ đáp ứng về chất lượng của dịch vụ; Mức độ giảm trừ thanh toán nếu không đáp ứng các yêu cầu về chất lượng dịch vụ theo kỳ thanh toán.

c) Chỉ nên đưa các hạng mục có thể kiểm tra, đánh giá, xác định chất lượng vào danh mục giảm trừ thanh toán để làm cơ sở thanh toán giữa hai bên, tránh phát sinh tranh chấp trong quá trình thanh toán hợp đồng.