

SỞ THÔNG TIN VÀ TRUYỀN THÔNG  
**TRUNG TÂM CNTT&TT**

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM  
**Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

Số: /CNTT&TT-ATTT  
Về việc mời báo giá dịch vụ: “Thuê quản trị,  
vận hành Hệ thống phần mềm Quản lý văn  
bản và Điều hành công việc”

Bắc Giang, ngày tháng 02 năm 2024

Kính gửi: Các công ty, doanh nghiệp trong và ngoài tỉnh

Thực hiện Kế hoạch số 4/KH-CNTT&TT ngày 01/02/2024 của Trung tâm Công nghệ thông tin và Truyền thông về việc “Thuê quản trị, vận hành Hệ thống phần mềm Quản lý văn bản và Điều hành công việc”. Trung tâm Công nghệ thông tin và Truyền thông Bắc Giang mời các Quý công ty, doanh nghiệp trong và ngoài tỉnh có đủ kinh nghiệm, năng lực cung cấp báo giá dịch vụ: “Thuê quản trị, vận hành Hệ thống phần mềm Quản lý văn bản và Điều hành công việc”, với các nội dung cụ thể như sau:

1. Thời gian thực hiện dịch vụ: Từ tháng 4 đến hết tháng 12 năm 2024.

2. Nội dung chi tiết dịch vụ:

- Thực hiện trực quản trị, vận hành Hệ thống phần mềm Quản lý văn bản và Điều hành công việc; thời gian trực: Thực hiện trực ngoài giờ hành chính, từ 17h đến 22h hằng ngày, bao gồm cả ngày nghỉ, ngày lễ, tết theo quy định.

- Nội dung công việc thực hiện trong thời gian trực (Chi tiết có phụ lục đính kèm).

3. Thời gian nhận báo giá:

- Kính đề nghị các công ty, doanh nghiệp quan tâm gửi báo giá về Trung tâm Công nghệ thông tin và Truyền thông Bắc Giang trước ngày 17/02/2024.

- Địa chỉ nhận báo giá: Trung tâm Công nghệ thông tin và Truyền thông Bắc Giang, đường Hoàng Văn Thụ, Thành phố Bắc Giang, tỉnh Bắc Giang.

Trung tâm Công nghệ thông tin và Truyền thông Bắc Giang trân trọng đề nghị và rất mong nhận được sự hợp tác của các công ty, doanh nghiệp trong và ngoài tỉnh./.

**Nơi nhận:**

- Như trên;
- Giám đốc sở(b/c);
- PGĐ Nguyễn Gia Phong;
- LĐ Trung tâm;
- Các phòng chuyên môn thuộc TT;
- Ban biên tập Công TTĐT Sở TT&TT;
- Lưu: VT.

**GIÁM ĐỐC**

**Trần Thị Xuân**

**Phụ lục: Chi tiết nội dung công việc thực hiện trong thời gian trực**  
(kèm theo Công văn số: /CNTT&TT-ATTT ký ngày /02/2024)

1. Quản trị, vận hành, duy trì hoạt động cho phần mềm QLVB&DHCV trong thời gian ngoài giờ hành chính (Từ 17h đến 22h hằng ngày, bao gồm cả ngày nghỉ, ngày lễ, tết) để đảm bảo việc quản trị, vận hành, duy trì hoạt động thông suốt, an toàn an ninh thông tin cho các hệ thống 24/7 theo quy định.
2. 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, các thông báo cảnh báo về nguy cơ, sự cố trên hệ thống.
3. Tiếp nhận, phân loại, xử lý các yêu cầu hỗ trợ kỹ thuật từ người dùng thông qua các kênh điện thoại, Zalo, SMS, Email. Hỗ trợ kết nối dịch vụ sẵn có, triển khai dịch vụ mới. 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.
4. Xác định, phân loại và xử lý các nguy cơ, sự cố trên hệ thống QLVB&DHCV từ đơn giản đến phức tạp gây ảnh hưởng lớn tới việc khai thác, sử dụng dịch vụ, hệ thống. Thực hiện thu thập các thông tin liên quan nguy cơ, sự cố và phân tích, xác định nguyên nhân gây sự cố; 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 đến việc khai thác, sử dụng dịch vụ hệ thống; thực hiện xử lý sự cố theo quy trình đã thống nhất
5. Ghi nhật ký quản lý, vận hành, duy trì hệ thống theo ca làm việc về tình trạng hệ thống tại các thời điểm giao ca, nhật ký thực hiện công việc trong khoảng thời gian thực hiện ca trực. Thực hiện báo cáo dịch vụ theo quy định.