ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH QUẢNG NGÃI	CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM Độc lập - Tự do - Hạnh phúc
Số: 48 /2025/QĐ-UBND	*Quảng Ngãi, ngày 30 tháng 6 năm 2025*

QUYẾT ĐỊNH

Ban hành Quy định Tiêu chí, tiêu chuẩn chất lượng dịch vụ sự nghiệp công sử dụng ngân sách nhà nước; cơ chế giám sát, đánh giá, kiểm định chất lượng và quy chế kiểm tra, nghiệm thu dịch vụ sự nghiệp công sử dụng ngân sách nhà nước lĩnh vực công nghệ thông tin (không bao gồm lĩnh vực an toàn thông tin mạng) trên địa bàn tỉnh Quảng Ngãi

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 16 tháng 6 năm 2025; Luật sửa đổi bổ sung một số điều của Luật Ban hành văn bản quy phạm pháp luật ngày 25 tháng 6 năm 2025;

Căn cứ Luật ngân sách nhà nước ngày 25 tháng 6 năm 2015;

Căn cứ Nghị định số 60/2021/NĐ-CP ngày 21 tháng 6 năm 2021 của Chính phủ Quy định cơ chế tự chủ tài chính của đơn vị sự nghiệp công lập;

Căn cứ Thông tư số 56/2022/TT-BTC ngày 16 tháng 9 năm 2022 của Bộ trưởng Bộ Tài chính hướng dẫn một số nội dung về cơ chế tự chủ tài chính của đơn vị sự nghiệp công lập, xử lý tài sản, tài chính khi tổ chức lại, giải thể đơn vị sự nghiệp công lập;

Theo đề nghị của Giám đốc Sở Khoa học và Công nghệ tại Tờ trình số 1496/TTr- STTTT ngày 23/6/2025 và Báo cáo thẩm định của Sở Tư pháp tại Báo cáo số 135/BC-STP ngày 27/5/2025 và ý kiến thống nhất của Thành viên Ủy ban nhân dân ban.

Ủy ban nhân dân ban hành Quyết định ban hành Quy định tiêu chí, tiêu chuẩn chất lượng dịch vụ sự nghiệp công sử dụng ngân sách nhà nước; cơ chế giám sát, đánh giá, kiểm định chất lượng và quy chế kiểm tra, nghiệm thu dịch vụ sự nghiệp công sử dụng ngân sách nhà nước lĩnh vực công nghệ thông tin (không bao gồm lĩnh vực an toàn thông tin mạng) trên địa bàn tỉnh Quảng Ngãi.

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này quy định tiêu chí, tiêu chuẩn chất lượng dịch vụ sự nghiệp công sử dụng ngân sách nhà nước; cơ chế giám sát, đánh giá, kiểm định chất lượng và quy chế kiểm tra, nghiệm thu dịch vụ sự nghiệp công sử dụng ngân sách nhà nước lĩnh vực công nghệ thông tin (không bao gồm lĩnh vực an toàn thông tin mạng) trên địa bàn tỉnh Quảng Ngãi.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày 10 tháng 7 năm 2025.

Điều 3. Chánh Văn phòng UBND tỉnh; Giám đốc các Sở: Khoa học và Công nghệ, Tài chính, Nội vụ; Giám đốc Kho bạc Nhà nước Khu vực XII và Thủ trưởng các cơ quan liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:
- Như Điều 3;
- Bộ Khoa học và Công nghệ;
- Cục Kiểm tra văn bản và QLXLVPHC (Bộ Tư pháp);
- Thường trực Tỉnh ủy;
- Thường trực HĐND tỉnh;
- Đoàn Đại biểu Quốc hội tỉnh;
- Ủy ban MTTQVN tỉnh;
- Văn phòng Đoàn ĐBQH và HĐND tỉnh;
- CT, các PCT UBND tỉnh;
- Báo Quảng Ngãi;
- VPUB: PCVP, Trưởng phòng chuyên môn, nghiệp vụ;
- Sở Tư pháp;
- Trung tâm Công báo và Tin học tỉnh;
- Thường trực HĐND các địa phương trực thuộc UBND tỉnh;
- Lưu: VT, KGVX.

Bùi Nhật Trường
Tỉnh Quảng Ngãi
27/06/2025 16:59:04

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH QUẢNG NGÃI

Trần Hoàng Tuấn

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH QUẢNG NGÃI	CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

QUY ĐỊNH

Tiêu chí, tiêu chuẩn chất lượng dịch vụ sự nghiệp công sử dụng ngân sách nhà nước; cơ chế giám sát, đánh giá, kiểm định chất lượng và quy chế kiểm tra, nghiệm thu dịch vụ sự nghiệp công sử dụng ngân sách nhà nước lĩnh vực công nghệ thông tin (không bao gồm lĩnh vực an toàn thông tin mạng) trên địa bàn tỉnh Quảng Ngãi

(Ban hành kèm theo Quyết định số /2025/QĐ-UBND ngày tháng năm 2025 của Ủy ban nhân dân tỉnh Quảng Ngãi)

Chương I

QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Quy định này quy định về tiêu chí, tiêu chuẩn chất lượng dịch vụ sự nghiệp công sử dụng ngân sách nhà nước; cơ chế giám sát, đánh giá, kiểm định chất lượng và quy chế kiểm tra, nghiệm thu dịch vụ sự nghiệp công sử dụng ngân sách nhà nước lĩnh vực công nghệ thông tin (không bao gồm lĩnh vực an toàn thông tin mạng) trên địa bàn tỉnh Quảng Ngãi.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

1. Cơ quan, đơn vị giao nhiệm vụ, đặt hàng (hoặc được ủy quyền quyết định giao nhiệm vụ, đặt hàng), tổ chức đấu thầu cung cấp sản phẩm, dịch vụ sự nghiệp công sử dụng ngân sách nhà nước lĩnh vực công nghệ thông tin (không bao gồm lĩnh vực an toàn thông tin mạng) (sau đây gọi là đơn vị sử dụng ngân sách).

2. Đơn vị sự nghiệp công lập, tổ chức thực hiện cung ứng dịch vụ sự nghiệp công lĩnh vực công nghệ thông tin (không bao gồm lĩnh vực an toàn thông tin mạng) (sau đây gọi là đơn vị cung ứng dịch vụ).

3. Các cơ quan, đơn vị, tổ chức có liên quan đến nhiệm vụ cung ứng dịch vụ sự nghiệp công sử dụng ngân sách nhà nước lĩnh vực công nghệ thông tin (không bao gồm lĩnh vực an toàn thông tin mạng) trên địa bàn tỉnh.

Điều 3. Giải thích từ ngữ

1. Lĩnh vực công nghệ thông tin tại Quy định này được hiểu là lĩnh vực công nghệ thông tin không bao gồm lĩnh vực an toàn thông tin mạng.

2. Chất lượng dịch vụ sự nghiệp công sử dụng ngân sách nhà nước lĩnh vực công nghệ thông tin là kết quả tổng hợp của các chỉ tiêu theo quy định của nhà nước và thể hiện mức độ hài lòng của người sử dụng dịch vụ.

3. Tiêu chí đánh giá chất lượng dịch vụ sự nghiệp công sử dụng ngân sách nhà nước lĩnh vực công nghệ thông tin tại Quy định này là các nội dung, yêu cầu mà bên

cung ứng dịch vụ phải đáp ứng theo yêu cầu của cơ quan quản lý thực hiện nhiệm vụ.

4. Tiêu chuẩn chất lượng dịch vụ là kết quả đánh giá các tiêu chí cần đạt được khi thực hiện các dịch vụ sự nghiệp công sử dụng ngân sách nhà nước lĩnh vực công nghệ thông tin.

Chương II

QUY ĐỊNH CỤ THỂ

Điều 4. Nội dung, tiêu chí, tiêu chuẩn đánh giá chất lượng dịch vụ

1. Nội dung dịch vụ

Nội dung thực hiện các dịch vụ được quy định tại thành phần công việc của mỗi định mức tương ứng tại chương II, Quyết định số 04/2024/QĐ-UBND ngày 23/01/2024 của UBND tỉnh Quảng Ngãi về việc ban hành Định mức kinh tế - kỹ thuật dịch vụ sự nghiệp công sử dụng ngân sách nhà nước lĩnh vực thông tin và truyền thông trên địa bàn tỉnh Quảng Ngãi.

2. Tiêu chí, tiêu chuẩn đánh giá chất lượng dịch vụ Công nghệ thông tin.

a) Dịch vụ Quản lý, vận hành Trung tâm dữ liệu tỉnh:

Tiêu chí, tiêu chuẩn đánh giá chất lượng dịch vụ Quản lý, vận hành Trung tâm dữ liệu tỉnh theo mục A, Phụ lục I Quyết định này.

b) Dịch vụ Quản lý vận hành các ứng dụng công nghệ thông tin, cơ sở dữ liệu của cơ quan Đảng, Nhà nước, tổ chức chính trị - xã hội trên địa bàn tỉnh:

Tiêu chí, tiêu chuẩn đánh giá chất lượng dịch vụ Quản lý vận hành các ứng dụng công nghệ thông tin, cơ sở dữ liệu của cơ quan Đảng, Nhà nước, tổ chức chính trị - xã hội trên địa bàn tỉnh theo mục B, Phụ lục I Quyết định này.

c) Dịch vụ Duy trì, vận hành hệ thống hội nghị truyền hình tỉnh:

Tiêu chí, tiêu chuẩn đánh giá chất lượng dịch vụ Duy trì, vận hành hệ thống hội nghị truyền hình tỉnh theo mục C, Phụ lục I Quyết định này.

d) Dịch vụ Quản lý, vận hành Trung tâm giám sát điều hành thông minh của tỉnh (IOC):

Tiêu chí, tiêu chuẩn đánh giá chất lượng dịch vụ Quản lý, vận hành Trung tâm giám sát điều hành thông minh của tỉnh (IOC) theo mục D, Phụ lục I Quyết định này.

đ) Dịch vụ Quản lý, vận hành các trang thiết bị tin học của cơ quan Đảng, nhà nước, tổ chức chính trị - xã hội trên địa bàn tỉnh:

Tiêu chí, tiêu chuẩn đánh giá chất lượng dịch vụ Quản lý, vận hành các trang thiết bị tin học của cơ quan Đảng, nhà nước, tổ chức chính trị - xã hội trên địa bàn tỉnh theo mục Đ, Phụ lục I Quy định này.

Điều 5. Cơ chế giám sát, đánh giá chất lượng dịch vụ

1. Cơ chế giám sát

a) Việc giám sát chất lượng dịch vụ được thực hiện theo các tiêu chí, tiêu chuẩn đánh giá chất lượng dịch vụ quy định tại Phụ lục I ban hành kèm theo Quy định này.

b) Định kỳ hằng quý, năm (hoặc đột xuất), đơn vị sử dụng ngân sách tổ chức kiểm tra, giám sát việc thực hiện cung cấp sản phẩm, dịch vụ sự nghiệp công sử dụng ngân sách nhà nước lĩnh vực công nghệ thông tin theo Quy định này.

c) Khi phát hiện sai sót trong quá trình cung ứng dịch vụ, đơn vị sử dụng ngân sách yêu cầu đơn vị cung ứng dịch vụ khắc phục, sửa chữa các sai sót, các vấn đề phát sinh trong quá trình cung ứng dịch vụ nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ sự nghiệp công theo quy định.

2. Cơ chế đánh giá

Việc đánh giá chất lượng dịch vụ căn cứ trên các tiêu chí, tiêu chuẩn đánh giá chất lượng tại Phụ lục I kèm theo Quy định này và sử dụng phương thức đánh giá theo thang điểm 100, cụ thể:

a) Dịch vụ được đánh giá là "Đạt" khi tổng điểm các tiêu chí của dịch vụ đó được đánh giá đạt từ 80 điểm trở lên và điểm mỗi tiêu chí trong các tiêu chí bắt buộc (nếu có) của dịch vụ đều đạt từ 80% trở lên trong thang điểm của mỗi tiêu chí.

b) Dịch vụ được đánh giá là "Không đạt" khi tổng điểm các tiêu chí của dịch vụ đó được đánh giá đạt dưới 80 điểm hoặc có tiêu chí bắt buộc (nếu có) của dịch vụ đạt dưới 80% thang điểm của tiêu chí đó.

Điều 6. Kiểm định chất lượng dịch vụ

1. Trong quá trình kiểm tra, giám sát, đánh giá, đơn vị sử dụng ngân sách tổ chức thực hiện kiểm định chất lượng dịch vụ, có thể tiến hành thuê các đơn vị có chức năng phù hợp theo quy định thực hiện kiểm định chất lượng các dịch vụ sự nghiệp công.

2. Kinh phí thực hiện kiểm định: thực hiện theo quy định hiện hành.

Điều 7. Quy chế kiểm tra, nghiệm thu dịch vụ, thanh toán kinh phí dịch vụ sự nghiệp công sử dụng ngân sách nhà nước

1. Quy chế kiểm tra, nghiệm thu dịch vụ theo các nội dung sau:

a) Trên cơ sở kết quả đánh giá chất lượng sản phẩm các dịch vụ sự nghiệp công sử dụng ngân sách nhà nước đã cung cấp, đơn vị sử dụng ngân sách tiến hành kiểm tra, nghiệm thu sản phẩm, dịch vụ.

b) Thời gian kiểm tra, nghiệm thu: Được thực hiện định kỳ theo chu kỳ sản xuất hoặc cung ứng sản phẩm dịch vụ sự nghiệp công, đột xuất, hay khi kết thúc nhiệm vụ; đặt hàng; đấu thầu hoặc vào cuối năm hoặc thời gian thực tế phù hợp với từng loại công việc. Đơn vị sử dụng ngân sách thông báo trước kỳ nghiệm thu 10 ngày đến đơn vị cung ứng dịch vụ để đơn vị cung ứng dịch vụ chuẩn bị hồ sơ phục vụ công tác nghiệm thu. Chất lượng dịch vụ được nghiệm thu sau khi các tiêu chí được đánh giá theo khoản 2, Điều 5 của Quy định này và kết quả nghiệm thu được thể hiện bằng biên bản nghiệm thu.

c) Nội dung kiểm tra, nghiệm thu: kiểm tra, nghiệm thu về khối lượng, chất lượng dịch vụ làm cơ sở thanh toán, quyết toán kinh phí. Các dịch vụ đã cung cấp đạt yêu cầu được thanh toán, quyết toán theo quy định.

d) Đơn vị sử dụng ngân sách chủ trì, đánh giá nghiệm thu chất lượng dịch vụ và thực hiện thủ tục tạm ứng (nếu có) theo quy định.

2. Thanh toán kinh phí

a) Kinh phí thanh toán cho đơn vị cung ứng dịch vụ được căn cứ vào kết quả đánh giá chất lượng của dịch vụ cụ thể như sau: Khi chất lượng dịch vụ được đánh giá là "Đạt" thì được thanh toán 100% kinh phí theo khối lượng đã thực hiện; Khi chất lượng dịch vụ được đánh giá là "Không đạt" thì không được thanh toán kinh phí.

b) Trên cơ sở khối lượng, chất lượng công việc hoàn thành đã được nghiệm thu (biên bản nghiệm thu khối lượng), đơn vị cung ứng dịch vụ lập hồ sơ đề nghị thanh toán theo quy định hiện hành.

c) Đơn vị sử dụng ngân sách thực hiện thanh toán kinh phí cho đơn vị cung ứng dịch vụ theo quy định.

Chương III

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 8. Trách nhiệm của Sở Khoa học và Công nghệ

1. Hướng dẫn, đôn đốc cơ quan, đơn vị được giao nhiệm vụ, đặt hàng, đấu thầu cung cấp sản phẩm, dịch vụ sự nghiệp công sử dụng ngân sách nhà nước lĩnh vực công nghệ thông tin triển khai thực hiện nhiệm vụ hằng năm đạt hiệu quả.

2. Tham mưu, đề xuất sửa đổi, bổ sung các nội dung quy định về tiêu chí, tiêu chuẩn chất lượng dịch vụ sự nghiệp công sử dụng ngân sách nhà nước; cơ chế giám sát, đánh giá, kiểm định chất lượng và quy chế kiểm tra, nghiệm thu dịch vụ sự nghiệp công sử dụng ngân sách nhà nước lĩnh vực công nghệ thông tin phù hợp với quy định pháp luật và tình hình thực tế.

3. Tổ chức thực hiện kiểm tra việc giao nhiệm vụ, đặt hàng, đấu thầu cung cấp sản phẩm, dịch vụ sự nghiệp công sử dụng ngân sách nhà nước lĩnh vực công nghệ thông tin.

4. Thực hiện báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh định kỳ hằng năm hoặc báo cáo đột xuất tình hình thực hiện việc giao nhiệm vụ, đặt hàng, đấu thầu cung cấp sản phẩm, dịch vụ sự nghiệp công sử dụng ngân sách nhà nước lĩnh vực công nghệ thông tin theo quy định.

Điều 9. Trách nhiệm của Sở Tài chính

Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan tham mưu cấp thẩm quyền bố trí kinh phí theo quy định của Luật Ngân sách nhà nước năm 2025 và các quy định hiện hành; phối hợp với Sở Khoa học và Công nghệ kiểm tra việc giao nhiệm vụ, đặt hàng, đấu thầu cung cấp sản phẩm, dịch vụ sự nghiệp công sử dụng

ngân sách nhà nước lĩnh vực công nghệ thông tin.

Điều 10. Trách nhiệm của đơn vị sử dụng ngân sách

1. Chủ trì, phối hợp với Sở Tài chính, đơn vị cung ứng dịch vụ thẩm định nội dung, kinh phí cung cấp sản phẩm, dịch vụ sự nghiệp công sử dụng ngân sách nhà nước lĩnh vực công nghệ thông tin hằng năm theo quy định.

2. Chủ trì, phối hợp với đơn vị có liên quan cho tạm ứng kinh phí, nghiệm thu, thanh toán, quyết toán khối lượng giao nhiệm vụ, đặt hàng, đấu thầu cung cấp sản phẩm, dịch vụ sự nghiệp công sử dụng ngân sách nhà nước lĩnh vực công nghệ thông tin hằng năm theo quy định của pháp luật.

Điều 11. Trách nhiệm của đơn vị cung ứng dịch vụ

1. Phối hợp với đơn vị sử dụng ngân sách thực hiện nhiệm vụ xây dựng kế hoạch, lập dự toán kinh phí thực hiện nhiệm vụ theo định mức kinh tế - kỹ thuật, giá, đơn giá sản phẩm, dịch vụ sự nghiệp công sử dụng ngân sách nhà nước lĩnh vực công nghệ thông tin đã được cấp thẩm quyền ban hành.

2. Tổ chức thực hiện cung ứng các dịch vụ sự nghiệp công sử dụng ngân sách nhà nước lĩnh vực công nghệ thông tin đảm bảo đúng quy trình và chất lượng theo tiêu chí, tiêu chuẩn tại Quy định này và hợp đồng được ký kết (nếu có).

3. Chịu trách nhiệm trước pháp luật, cơ quan quản lý cấp trên, đơn vị sử dụng ngân sách về nội dung, chất lượng dịch vụ do đơn vị thực hiện cung ứng.

4. Thực hiện tạm ứng, đề nghị thanh toán, thực hiện quyết toán kinh phí cung cấp dịch vụ theo quy định của Luật Ngân sách nhà nước năm 2015, Nghị định số Nghị định số 32/2019/NĐ-CP ngày 10 tháng 4 năm 2019 của Chính phủ quy định giao nhiệm vụ, đặt hàng hoặc đấu thầu cung cấp sản phẩm, dịch vụ công sử dụng ngân sách nhà nước từ nguồn kinh phí chi thường xuyên và các quy định của pháp luật có liên quan.

5. Báo cáo định kỳ tình hình triển khai thực hiện nhiệm vụ về cơ quan quản lý cấp trên, đơn vị sử dụng ngân sách cung cấp dịch vụ sự nghiệp công hằng năm để tổng hợp, báo cáo Uỷ ban nhân dân tỉnh hoặc báo cáo đột xuất tình hình thực hiện cung cấp dịch vụ theo yêu cầu.

6. Trong quá trình thực hiện nếu có khó khăn, vướng mắc, các đơn vị có liên quan kịp thời báo cáo về Sở Khoa học và Công nghệ để tổng hợp, báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét sửa đổi, bổ sung./

Phụ lục I

TIÊU CHÍ, TIÊU CHUẨN ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ: CÔNG NGHỆ THÔNG TIN (QNI.02.00.00)

(Kèm theo Quyết định số /2025/QĐ-UBND ngày / /2025 của Ủy ban nhân dân tỉnh Quảng Ngãi)

A. TIÊU CHÍ, TIÊU CHUẨN ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ QUẢN LÝ VẬN HÀNH TRUNG TÂM DỮ LIỆU TỈNH (QNI.02.01.00)

1. Tiêu chí, tiêu chuẩn đánh giá chất lượng dịch vụ vận hành, khắc phục sự cố hệ thống máy chủ (QNI.02.01.01)

TT	Tiêu chí đánh giá	Tiêu chuẩn đánh giá (tài liệu kiểm chứng)	Thang điểm
I	**Vận hành (QNI.02.01.01.01)**		
1	Công tác chuẩn bị vận hành: quy trình vận hành, phân công nhiệm vụ vận hành; lịch theo dõi vận hành	Theo mục 28, phần A Phụ lục I	15
2	Vận hành máy chủ (vật lý và máy chủ ảo): - Theo dõi, giám sát tài nguyên máy chủ; - Cấp phát tài nguyên; - Các công việc vận hành khác: kiểm tra trạng thái máy chủ cập nhật bản vá, sao lưu dữ liệu,…	Nhật ký vận hành máy chủ vật lý và máy chủ ảo	60
		Hệ thống hoạt động ổn định *	10
3	Báo cáo kết quả	Báo cáo kết quả vận hành định kỳ hàng tháng và đột xuất	10
		Báo cáo kết quả vận hành theo kỳ nghiệm thu	5
	Tổng điểm		**100**
II	**Khắc phục sự cố (QNI.02.01.01.02)**	***Theo mục 17, phần A Phụ lục I***	

2. Tiêu chí, tiêu chuẩn đánh giá chất lượng dịch vụ vận hành, khắc phục sự cố thiết bị tường lửa Firewall (QNI.02.01.02)

TT	Tiêu chí đánh giá	Tiêu chuẩn đánh giá (tài liệu kiểm chứng)	Thang điểm
I	**Vận hành (QNI.02.01.02.01)**		

TT	Tiêu chí đánh giá	Tiêu chuẩn đánh giá (tài liệu kiểm chứng)	Thang điểm
1	Công tác chuẩn bị vận hành: quy trình vận hành, phân công nhiệm vụ vận hành; lịch theo dõi vận hành	Theo mục 28, phần A Phụ lục I	15
2	Vận hành thiết bị tường lửa Firewall: - Kiểm tra trạng thái hoạt động các thiết bị; - Giám sát hoạt động của thiết bị; - Kiểm tra cấu hình thông số; - Kiểm tra kết nối.	Nhật ký vận hành thiết bị tường lửa Firewall	60
		Thiết bị hoạt động ổn định *	10
3	Báo cáo kết quả	Báo cáo kết quả vận hành định kỳ hàng tháng và đột xuất	10
		Báo cáo kết quả vận hành theo kỳ nghiệm thu	5
	Tổng điểm		**100**
II	**Khắc phục sự cố (QNI.02.01.02.02)**	***Theo mục 17, phần A Phụ lục I***	

3. Tiêu chí, tiêu chuẩn đánh giá chất lượng dịch vụ vận hành, khắc phục sự cố thiết bị cân bằng tải (QNI.02.01.03)

TT	Tiêu chí đánh giá	Tiêu chuẩn đánh giá (tài liệu kiểm chứng)	Thang điểm
I	**Vận hành (QNI.02.01.03.01)**		
1	Công tác chuẩn bị vận hành: quy trình vận hành, phân công nhiệm vụ vận hành; lịch theo dõi vận hành	Theo mục 28, phần A Phụ lục I	15
2	Vận hành thiết bị cân bằng tải: - Kiểm tra trạng thái hoạt động các thiết bị (các đèn báo hiệu và thiết bị kết nối) và khắc phục khi có sự cố tại chỗ; - Sao lưu, khôi phục cài đặt, thiết lập tham số; - Tổng hợp, lưu trữ và phân tích lịch sử hoạt động (Log).	Nhật ký vận hành thiết bị cân bằng tải	65
		Thiết bị hoạt động ổn định *	10
3	Báo cáo kết quả	Báo cáo kết quả vận hành theo kỳ nghiệm thu	10

TT	Tiêu chí đánh giá	Tiêu chuẩn đánh giá (tài liệu kiểm chứng)	Thang điểm
	Tổng điểm		**100**
II	**Khắc phục sự cố (QNI.02.01.03.02)**	***Theo mục 17, phần A Phụ lục I***	

4. Tiêu chí, tiêu chuẩn đánh giá chất lượng dịch vụ vận hành, khắc phục sự cố hệ thống lưu trữ (SAN, NAS, DAS) (QNI.02.01.04)

TT	Tiêu chí đánh giá	Tiêu chuẩn đánh giá (tài liệu kiểm chứng)	Thang điểm
I	**Vận hành (QNI.02.01.04.01)**		
1	Công tác chuẩn bị vận hành: quy trình vận hành, phân công nhiệm vụ vận hành; lịch theo dõi vận hành	Theo mục 28, phần A Phụ lục I	15
2	Vận hành hệ thống lưu trữ: - Kiểm tra trạng thái hoạt động các thiết bị; - Giám sát hệ thống lưu trữ thông qua giao diện quản lý; - Thao tác vận hành phát sinh; - Phân tích cảnh báo và xử lý cảnh báo; - Sao lưu, back up dữ liệu định kỳ;	Nhật ký vận hành hệ thống lưu trữ	60
		Thiết bị hoạt động ổn định *	10
3	Báo cáo kết quả	Báo cáo kết quả vận hành định kỳ hàng tháng và đột xuất	10
		Báo cáo kết quả vận hành theo kỳ nghiệm thu	5
	Tổng điểm		**100**
II	**Khắc phục sự cố (QNI.02.01.04.02)**	***Theo mục 17, phần A Phụ lục I***	

5. Tiêu chí, tiêu chuẩn đánh giá chất lượng dịch vụ vận hành, khắc phục sự cố các thiết bị Mạng (Router, Switch, Modem, Wifi, thiết bị khác) (QNI.02.01.05)

TT	Tiêu chí đánh giá	Tiêu chuẩn đánh giá (tài liệu kiểm chứng)	Thang điểm
I	**Vận hành (QNI.02.01.05.01)**		

TT	Tiêu chí đánh giá	Tiêu chuẩn đánh giá (tài liệu kiểm chứng)	Thang điểm
1	Công tác chuẩn bị vận hành: quy trình vận hành, phân công nhiệm vụ vận hành; lịch theo dõi vận hành	Theo mục 28, phần A Phụ lục I	15
2	Vận hành các thiết bị mạng: - Kiểm tra trạng thái hoạt động các thiết bị (các đèn báo hiệu và thiết bị kết nối) và khắc phục khi có sự cố tại chỗ; - Kiểm tra, giám sát trạng thái các dịch vụ trên thiết bị và khắc phục khi có sự cố tại chỗ; - Sao lưu, khôi phục cài đặt, thiết lập tham số; - Cung cấp, thu hồi cổng kết nối.	Nhật ký vận hành các thiết bị mạng	60
		Thiết bị hoạt động ổn định *	10
3	Báo cáo kết quả	Báo cáo kết quả vận hành định kỳ hàng tháng và đột xuất	10
		Báo cáo kết quả vận hành theo kỳ nghiệm thu	5
	Tổng điểm		**100**
II	**Khắc phục sự cố (QNI.02.01.05.02)**	***Theo mục 17, phần A Phụ lục I***	

6. Tiêu chí, tiêu chuẩn đánh giá chất lượng dịch vụ vận hành, khắc phục sự cố các thiết bị lưu điện (QNI.02.01.06)

TT	Tiêu chí đánh giá	Tiêu chuẩn đánh giá (tài liệu kiểm chứng)	Thang điểm
I	**Vận hành (QNI.02.01.06.01)**		
1	Công tác chuẩn bị vận hành: quy trình vận hành, phân công nhiệm vụ vận hành; lịch theo dõi vận hành	Theo mục 28, phần A Phụ lục I	15
2	Vận hành các thiết bị lưu điện: - Theo dõi, giám sát các thông số điện áp đầu vào, đầu ra của UPS, các đèn hiển thị trên mặt máy và xử lý nếu có cảnh báo; - Thực hiện ghi lại tình trạng và các thông số liên quan đến thiết bị;	Nhật ký vận hành các thiết bị lưu điện	65
		Thiết bị hoạt động ổn định *	10

TT	Tiêu chí đánh giá	Tiêu chuẩn đánh giá (tài liệu kiểm chứng)	Thang điểm
	- Phân tích cảnh báo và xử lý cảnh báo.		
3	Báo cáo kết quả	Báo cáo kết quả vận hành theo kỳ nghiệm thu	10
	Tổng điểm		**100**
II	**Khắc phục sự cố (QNI.02.01.06.02)**	***Theo mục 17, phần A Phụ lục I***	

7. Tiêu chí, tiêu chuẩn đánh giá chất lượng dịch vụ vận hành hệ thống điện, máy phát điện (QNI.02.01.07)

TT	Tiêu chí đánh giá	Tiêu chuẩn đánh giá (tài liệu kiểm chứng)	Thang điểm
	Vận hành (QNI.02.01.07)		
1	Công tác chuẩn bị vận hành: quy trình vận hành, phân công nhiệm vụ vận hành; lịch theo dõi vận hành	Theo mục 28, phần A của Phụ lục I	15
2	Vận hành các hệ thống điện, máy phát điện: - Thực hiện các nghiệp vụ quản trị, giám sát hệ thống, theo dõi, cập nhật cảnh báo tình trạng hoạt động; - Phân tích cảnh báo và xử lý cảnh báo.	Nhật ký vận hành hệ thống điện, máy phát điện	65
		Thiết bị hoạt động ổn định *	10
3	Báo cáo kết quả	Báo cáo kết quả vận hành theo kỳ nghiệm thu	10
	Tổng điểm		**100**

8. Tiêu chí, tiêu chuẩn đánh giá chất lượng dịch vụ vận hành, khắc phục sự cố hệ thống giám sát môi trường (QNI.02.01.08)

TT	Tiêu chí đánh giá	Tiêu chuẩn đánh giá (tài liệu kiểm chứng)	Thang điểm
I	**Vận hành (QNI.02.01.08.01)**		
1	Công tác chuẩn bị vận hành: quy trình vận hành, phân công nhiệm vụ vận hành; lịch theo dõi vận hành	Theo mục 28, phần A Phụ lục I	15

TT	Tiêu chí đánh giá	Tiêu chuẩn đánh giá (tài liệu kiểm chứng)	Thang điểm
2	Vận hành hệ thống giám sát môi trường: - Cập nhật, nâng cấp phần mềm; - Giám sát cảnh báo, giám sát nhiệt độ, giám sát độ ẩm,... - Ghi lại tình trạng và các thông số liên quan đến thiết bị,... - Tổng hợp và phân tích đánh giá các lỗi phát sinh, đề xuất phương án khắc phục lỗi để hệ thống hoạt động ổn định; - Sao lưu, back up dữ liệu định kỳ.	Nhật ký vận hành hệ thống giám sát môi trường	65
		Thiết bị hoạt động ổn định *	10
3	Báo cáo kết quả	Báo cáo kết quả vận hành theo kỳ nghiệm thu	10
	Tổng điểm		**100**
II	**Khắc phục sự cố (QNI.02.01.08.02)**	***Theo mục 17, phần A Phụ lục I***	

9. Tiêu chí, tiêu chuẩn đánh giá chất lượng dịch vụ vận hành hệ thống chống sét (QNI.02.01.09)

TT	Tiêu chí đánh giá	Tiêu chuẩn đánh giá (tài liệu kiểm chứng)	Thang điểm
	Vận hành (QNI.02.01.09)		
1	Công tác chuẩn bị vận hành: quy trình vận hành, phân công nhiệm vụ vận hành; lịch theo dõi vận hành	Theo mục 28, phần A Phụ lục I	15
2	Vận hành hệ thống chống sét: - Kiểm tra trạng thái hoạt động của thiết bị (các đèn báo hiệu) và khắc phục khi có sự cố tại chỗ; - Kiểm tra dây dẫn, thiết bị thu sét; - Kiểm tra đo điện trở đất định kỳ.	Nhật ký vận hành hệ thống chống sét	65
		Hệ thống hoạt động ổn định *	10
3	Báo cáo kết quả	Báo cáo kết quả vận hành theo kỳ nghiệm thu	10
	Tổng điểm		**100**

10. Tiêu chí, tiêu chuẩn đánh giá chất lượng dịch vụ vận hành thiết bị làm mát (QNI.02.01.10)

TT	Tiêu chí đánh giá	Tiêu chuẩn đánh giá (tài liệu kiểm chứng)	Thang điểm
	Vận hành (QNI.02.01.10)		
1	Công tác chuẩn bị vận hành: quy trình vận hành, phân công nhiệm vụ vận hành; lịch theo dõi vận hành	Theo mục 28, phần A Phụ lục I	15
2	Vận hành hệ thống làm mát: - Kiểm tra trạng thái hoạt động các thiết bị (các đèn báo hiệu); - Kiểm tra các tấm phin lọc bụi dàn lạnh; - Kiểm tra tình trạng hoạt động của hệ thống dàn nóng; - Kiểm tra bụi bẩn của dàn trao đổi nhiệt; - Kiểm tra hệ thống mạch ga và máy nén.	Nhật ký vận hành hệ thống làm mát	65
		Thiết bị hoạt động ổn định *	10
3	Báo cáo kết quả	Báo cáo kết quả vận hành theo kỳ nghiệm thu	10
	Tổng điểm		**100**

11. Tiêu chí, tiêu chuẩn đánh giá chất lượng dịch vụ vận hành hệ thống phòng cháy chữa cháy (QNI.02.01.11)

TT	Tiêu chí đánh giá	Tiêu chuẩn đánh giá (tài liệu kiểm chứng)	Thang điểm
	Vận hành (QNI.02.01.11)		
1	Công tác chuẩn bị vận hành: quy trình vận hành, phân công nhiệm vụ vận hành; lịch theo dõi vận hành	Theo mục 28, phần A Phụ lục I	15
2	Vận hành hệ thống phòng cháy chữa cháy: - Theo dõi, giám sát tình trạng hoạt động của tủ điều khiển, các đầu báo cháy, báo khói, các nút nhấn báo cháy và còi báo động, chuông cứu hỏa: Tạo khói ở quanh các đầu báo để kiểm tra xem còi báo động có hoạt động tốt không và kiểm tra các	Nhật ký vận hành hệ thống phòng cháy chữa cháy	65
		Hệ thống hoạt động ổn định *	10

TT	Tiêu chí đánh giá	Tiêu chuẩn đánh giá (tài liệu kiểm chứng)	Thang điểm
	đèn báo cháy trên tủ điều khiển trung tâm.		
3	Báo cáo kết quả	Báo cáo kết quả vận hành theo kỳ nghiệm thu	10
	Tổng điểm		**100**

12. Tiêu chí, tiêu chuẩn đánh giá chất lượng dịch vụ vận hành, khắc phục sự cố hệ thống sao lưu (QNI.02.01.12)

TT	Tiêu chí đánh giá	Tiêu chuẩn đánh giá (tài liệu kiểm chứng)	Thang điểm
I	**Vận hành (QNI.02.01.12.01)**		
1	Công tác chuẩn bị vận hành: quy trình vận hành, phân công nhiệm vụ vận hành; lịch theo dõi vận hành	Theo mục 28, phần A Phụ lục I	15
2	Vận hành hệ thống sao lưu: - Thực hiện các nghiệp vụ quản trị, kiểm tra hệ thống, theo dõi, cập nhật cảnh báo tình trạng hoạt động; - Phân tích cảnh báo và xử lý cảnh báo; - Thao tác vận hành phát sinh; - Sao lưu, back up dữ liệu định kỳ.	Nhật ký vận hành hệ thống sao lưu	60
		Thiết bị hoạt động ổn định *	10
3	Báo cáo kết quả	Báo cáo kết quả vận hành định kỳ hàng tháng và đột xuất	10
		Báo cáo kết quả vận hành theo kỳ nghiệm thu	5
	Tổng điểm		**100**
II	**Khắc phục sự cố (QNI.02.01.12.02)**	***Theo mục 17, phần A Phụ lục I***	

13. Tiêu chí, tiêu chuẩn đánh giá chất lượng dịch vụ vận hành, khắc phục sự cố hệ thống camera giám sát (QNI.02.01.13)

TT	Tiêu chí đánh giá	Tiêu chuẩn đánh giá (tài liệu kiểm chứng)	Thang điểm
I	**Vận hành (QNI.02.01.13.01)**		

TT	Tiêu chí đánh giá	Tiêu chuẩn đánh giá (tài liệu kiểm chứng)	Thang điểm
1	Công tác chuẩn bị vận hành: quy trình vận hành, phân công nhiệm vụ vận hành; lịch theo dõi vận hành	Theo mục 28, phần A Phụ lục I	15
2	Vận hành hệ thống camera giám sát: - Theo dõi, kiểm tra tình trạng hoạt động, chất lượng của thiết bị; - Nghiên cứu, đề xuất giải pháp ứng dụng công nghệ nhằm nâng cao hiệu quả sử dụng hệ thống; - Phân tích cảnh báo và xử lý cảnh báo; - Sao lưu, back up dữ liệu định kỳ; - Các thao tác vận hành phát sinh.	Nhật ký vận hành hệ thống camera giám sát	65
		Hệ thống hoạt động ổn định *	10
3	Báo cáo kết quả	Báo cáo kết quả vận hành theo kỳ nghiệm thu	10
	Tổng điểm		**100**
II	**Khắc phục sự cố (QNI.02.01.13.02)**	***Theo mục 17, phần A Phụ lục I***	

14. Tiêu chí, tiêu chuẩn đánh giá chất lượng dịch vụ vận hành, khắc phục sự cố hệ thống phòng chống tấn công (QNI.02.01.14)

TT	Tiêu chí đánh giá	Tiêu chuẩn đánh giá (tài liệu kiểm chứng)	Thang điểm
I	**Vận hành (QNI.02.01.14.01)**		
1	Công tác chuẩn bị vận hành: quy trình vận hành, phân công nhiệm vụ vận hành; lịch theo dõi vận hành	Theo mục 28, phần A Phụ lục I	15
2	Vận hành hệ thống phòng chống tấn công: - Kiểm tra, giám sát lưu lượng truy cập, web, hệ thống mạng, IP, DNS… - Kiểm tra, giám sát khả năng xử lý của hệ thống; - Kiểm tra, giám sát số lượng kết nối tới mức an toàn hệ thống cho phép; - Kiểm tra, giám sát hiện trạng sử	Nhật ký vận hành hệ thống phòng chống tấn công	65
		Hệ thống hoạt động ổn định *	10

TT	Tiêu chí đánh giá	Tiêu chuẩn đánh giá (tài liệu kiểm chứng)	Thang điểm
	dụng các tường lửa cho phép lọc nội dung thông tin (tầng ứng dụng) để ngăn chặn các kết nối nhằm tấn công hệ thống; - Kiểm tra, giám sát, phân tích luồng tin (traffic); - Phát hiện và cảnh báo mối đe dọa từ các dạng tấn công; - Sao lưu, back up dữ liệu định kỳ; - Phân tích cảnh báo và xử lý cảnh báo và ruy tìm các mối đe dọa thật sự.		
3	Báo cáo kết quả	Báo cáo kết quả vận hành theo kỳ nghiệm thu	10
	Tổng điểm		**100**
II	**Khắc phục sự cố (QNI.02.01.14.02)**	***Theo mục 17, phần A Phụ lục I***	

15. Tiêu chí, tiêu chuẩn đánh giá chất lượng dịch vụ vận hành, khắc phục sự cố hệ thống truy cập mạng (QNI.02.01.15), hệ thống quản lý truy cập đặc biệt (QNI.02.01.16), hệ thống khác (QNI.02.01.18)

TT	Tiêu chí đánh giá	Tiêu chuẩn đánh giá (tài liệu kiểm chứng)	Thang điểm
I	**Vận hành (QNI.02.01.15.01, QNI.02.01.16.01, QNI.02.01.18.01)**		
1	Công tác chuẩn bị vận hành: quy trình vận hành, phân công nhiệm vụ vận hành; lịch theo dõi vận hành	Theo mục 28, phần A Phụ lục I	15
2	Vận hành hệ thống truy cập mạng: - Thực hiện các nghiệp vụ quản trị, kiểm tra hệ thống, theo dõi, cập nhật cảnh báo tình trạng hoạt động; - Phân tích cảnh báo và xử lý cảnh báo; - Sao lưu, back up dữ liệu định kỳ.	Nhật ký vận hành hệ thống truy cập mạng	65
		Hệ thống hoạt động ổn định *	10
3	Báo cáo kết quả	Báo cáo kết quả vận hành theo kỳ nghiệm thu	10

TT	Tiêu chí đánh giá	Tiêu chuẩn đánh giá (tài liệu kiểm chứng)	Thang điểm
	Tổng điểm		**100**
II	**Khắc phục sự cố (QNI.02.01.15.02, QNI.02.01.16.02, QNI.02.01.18.02)**	***Theo mục 17, phần A Phụ lục I***	

16. Tiêu chí, tiêu chuẩn đánh giá chất lượng dịch vụ vận hành, khắc phục sự cố hệ thống thiết bị tại phòng điều hành (NOC) (QNI.02.01.17)

TT	Tiêu chí đánh giá	Tiêu chuẩn đánh giá (tài liệu kiểm chứng)	Thang điểm
I	**Vận hành (QNI.02.01.17.01)**		
1	Công tác chuẩn bị vận hành: quy trình vận hành, phân công nhiệm vụ vận hành; lịch theo dõi vận hành	Theo mục 28, phần A Phụ lục I	15
2	Vận hành hệ thống thiết bị tại phòng điều hành (NOC): - Kiểm tra trạng thái hoạt động các thiết bị (các đèn báo hiệu và thiết bị kết nối); - Giám sát hoạt động của thiết bị; - Phân tích cảnh báo và xử lý cảnh báo.	Nhật ký vận hành hệ thống thiết bị tại phòng điều hành (NOC)	65
		Hệ thống hoạt động ổn định *	10
3	Báo cáo kết quả	Báo cáo kết quả vận hành theo kỳ nghiệm thu	10
	Tổng điểm		**100**
II	**Khắc phục sự cố (QNI.02.01.17.02)**	***Theo mục 17, phần A Phụ lục I***	

17. Tiêu chí, tiêu chuẩn đánh giá chất lượng dịch vụ khắc phục sự cố:

Áp dụng cho:

- Hệ thống máy chủ (QNI.02.01.01.02);
- Thiết bị tường lửa Firewall (QNI.02.01.02.02);
- Thiết bị cân bằng tải (QNI.02.01.03.02);
- Hệ thống lưu trữ (SAN, NAS, DAS) (QNI.02.01.04.02);
- Các thiết bị mạng (QNI.02.01.05.02);
- Thiết bị lưu điện (QNI.02.01.06.02);
- Hệ thống giám sát môi trường (QNI.02.01.08.02);
- Hệ thống sao lưu (QNI.01.01.12.02);
- Hệ thống camera giám sát (QNI.02.01.13.02);

- Hệ thống phòng chống tấn công (QNI.02.01.14.02);
- Hệ thống truy cập mạng (QNI.02.01.15.02);
- Hệ thống quản lý truy cập đặc biệt (QNI.02.01.16.02);
- Hệ thống thiết bị tại phòng điều hành (NOC) (QNI.02.01.17.02);
- Hệ thống khác (QNI.02.01.18.02);

TT	Tiêu chí đánh giá	Tiêu chuẩn đánh giá (tài liệu kiểm chứng)	Thang điểm
	Khắc phục sự cố		
1	Thực hiện các công tác chuẩn bị: có quy trình khắc phục sự cố; có phân công cán bộ phụ trách nhiệm vụ	Quy trình, tài liệu hướng dẫn vận hành, khắc phục sự cố *	10
		Văn bản phân công cán bộ phụ trách nhiệm vụ	10
2	Thực hiện khắc phục sự cố: - Xử lý sự cố kỹ thuật liên quan đến hệ thống; - Thiết lập lại các thông số cài đặt, cấu hình; - Kiểm tra, chạy thử.	Sự cố được khắc phục *	60
3	Báo cáo sự cố	Báo cáo sự cố và kết quả xử lý sự cố theo từng sự cố	20
	Tổng điểm		**100**

18. Tiêu chí, tiêu chuẩn đánh giá chất lượng dịch vụ bảo trì, bảo dưỡng thiết bị máy chủ (QNI.02.01.19)

TT	Tiêu chí đánh giá	Tiêu chuẩn đánh giá (tài liệu kiểm chứng)	Thang điểm
	Bảo trì, bảo dưỡng thiết bị máy chủ (QNI.02.01.19)		
1	Công tác chuẩn bị bảo trì, bảo dưỡng: có quy trình bảo trì, bảo dưỡng; có kế hoạch bảo trì, bảo dưỡng, phân công nhiệm vụ	Theo mục 29, phần A Phụ lục I	20
2	Thực hiện bảo trì, bảo dưỡng thiết bị máy chủ: - Backup các dữ liệu quan trọng; - Sao lưu cấu hình hiện tại ra máy tính bên ngoài nhằm khôi phục lại nếu có sự cố sau quá trình bảo trì; - Ghi lại toàn bộ trạng thái thiết bị trước khi thực hiện bảo trì; - Bảo trì phần cứng máy chủ;	Hoàn thành bảo trì, bảo dưỡng và có nhật ký, biểu mẫu bảo trì, bảo dưỡng	60
		Thiết bị sau bảo trì, bảo dưỡng hoạt động ổn định *	10

	- Bảo trì phần mềm; - Kiểm tra tình trạng tổng thể của các thiết bị trước khi đưa hệ thống về tình trạng hoạt động bình thường.		
3	Báo cáo kết quả bảo trì, bảo dưỡng	Báo cáo kết quả bảo trì, bảo dưỡng máy chủ theo đợt	10
	Tổng điểm		**100**

19. Tiêu chí, tiêu chuẩn đánh giá chất lượng dịch vụ bảo trì, bảo dưỡng hệ thống tường lửa firewall (QNI.02.01.20), thiết bị cân bằng tải (QNI.02.01.21), hệ thống lưu trữ (SAN, NAS, DAS) (QNI.02.01.22)

TT	Tiêu chí đánh giá	Tiêu chuẩn đánh giá (tài liệu kiểm chứng)	Thang điểm
	Bảo trì, bảo dưỡng hệ thống tường lửa firewall (QNI.02.01.20), thiết bị cân bằng tải (QNI.02.01.21), hệ thống lưu trữ (SAN, NAS, DAS) (QNI.02.01.22)		
1	Công tác chuẩn bị bảo trì, bảo dưỡng: có quy trình bảo trì, bảo dưỡng; có kế hoạch bảo trì, bảo dưỡng, phân công nhiệm vụ	Theo mục 29, phần A Phụ luc I	20
2	Thực hiện bảo trì, bảo dưỡng hệ thống: - Thực hiện bảo trì phần cứng; - Thực hiện bảo trì phần mềm; - Kiểm tra tình trạng tổng thể của các thiết bị trước khi đưa hệ thống về tình trạng hoạt động bình thường; - Đánh giá kết quả thiết bị hoạt động sau bảo trì dựa vào bảng số ghi nhận trước khi bảo trì để phát hiện sai khác.	Hoàn thành bảo trì, bảo dưỡng và có nhật ký, biểu mẫu bảo trì, bảo dưỡng	60
		Thiết bị sau bảo trì, bảo dưỡng hoạt động ổn định *	10
3	Báo cáo kết quả bảo trì, bảo dưỡng	Báo cáo kết quả bảo trì, bảo dưỡng hệ thống theo đợt	10
	Tổng điểm		**100**

20. Tiêu chí, tiêu chuẩn đánh giá chất lượng dịch vụ bảo trì các thiết bị mạng (Router, Switch, Modem, Wifi, thiết bị khác) (QNI.02.01.23)

TT	Tiêu chí đánh giá	Tiêu chuẩn đánh giá (tài liệu kiểm chứng)	Thang điểm
	Bảo trì các thiết bị mạng (Router, Switch, Modem, Wifi, thiết bị khác) (QNI.02.01.23)		

1	Công tác chuẩn bị bảo trì: có quy trình bảo trì; có kế hoạch bảo trì, phân công nhiệm vụ	Theo mục 29, phần A Phụ lục I	20
2	Thực hiện bảo trì các thiết bị mạng: - Sao lưu cấu hình hiện tại ra máy tính bên ngoài nhằm khôi phục lại nếu có sự cố; - Ghi lại toàn bộ trạng thái thiết bị trước khi thực hiện bảo trì; - Thực hiện vệ sinh vi mạch, kiểm tra sự nới lỏng các giắc cắm, chân linh kiện; các thiết bị, đặc biệt phần nguồn của các thiết bị, các cổng kết nối; - Lắp lại các dây kết nối như trạng thái ban đầu và bật nguồn; - Kiểm tra tình trạng tổng thể của các thiết bị trước khi đưa hệ thống về tình trạng hoạt động bình thường; - Đánh giá kết quả thiết bị hoạt động sau bảo trì dựa vào bảng thông số kỹ thuật.	Hoàn thành bảo trì và có nhật ký, biểu mẫu bảo trì các thiết bị mạng	60
		Thiết bị sau bảo trì hoạt động ổn định *	10
3	Báo cáo kết quả bảo trì, bảo dưỡng	Báo cáo kết quả bảo trì theo đợt	10
	Tổng điểm		**100**

21. Tiêu chí, tiêu chuẩn đánh giá chất lượng dịch vụ bảo trì thiết bị lưu điện (QNI.02.01.24)

TT	Tiêu chí đánh giá	Tiêu chuẩn đánh giá	Thang điểm
	Bảo trì thiết bị lưu điện (QNI.02.01.24)		
1	Công tác chuẩn bị bảo trì: có quy trình bảo trì; có kế hoạch bảo trì, phân công nhiệm vụ	Theo mục 29, phần A Phụ lục I	20
2	Thực hiện bảo trì thiết bị lưu điện: - Kiểm tra trạng thái đang hoạt động của UPS; - Kiểm tra, xác định dung lượng ắc quy theo thời gian sử dụng; - Thử tải của UPS để kiểm tra khả năng dự phòng cho hệ thống; - Kiểm tra hoạt động sau bảo trì.	Hoàn thành bảo trì và có nhật ký, biểu mẫu bảo trì thiết bị lưu điện	60
		Thiết bị sau bảo trì hoạt động ổn định *	10

TT	Tiêu chí đánh giá	Tiêu chuẩn đánh giá	Thang điểm
3	Báo cáo kết quả bảo trì	Báo cáo kết quả bảo trì theo đợt	10
	Tổng điểm		**100**

22. Tiêu chí, tiêu chuẩn đánh giá chất lượng dịch vụ bảo trì hệ thống điện, máy phát điện (QNI.02.01.25)

TT	Tiêu chí đánh giá	Tiêu chuẩn đánh giá	Thang điểm
	Bảo trì hệ thống điện, máy phát điện (QNI.02.01.25)		
1	Công tác chuẩn bị bảo trì: có quy trình bảo trì; có kế hoạch bảo trì, phân công nhiệm vụ	Theo mục 29, phần A Phụ lục I	20
2	Thực hiện bảo trì hệ thống điện, máy phát điện: - Thực hiện bảo trì: Hệ thống nguồn AC, hệ thống nguồn DC, hệ thống ắc quy, hệ thống máy phát điện. Vệ sinh toàn bộ hệ thống; - Kiểm tra hoạt động sau bảo trì: Kiểm tra lại các kết nối của hệ thống và đưa hệ thống vào hoạt động và tiến hành kiểm tra.	Hoàn thành bảo trì và có nhật ký, biểu mẫu bảo trì hệ thống điện, máy phát điện	60
		Hệ thống sau bảo trì hoạt động ổn định *	10
3	Báo cáo kết quả bảo trì	Báo cáo kết quả bảo trì theo đợt	10
	Tổng điểm		**100**

23. Tiêu chí, tiêu chuẩn đánh giá chất lượng dịch vụ bảo trì hệ thống giám sát môi trường (QNI.02.01.26), hệ thống camera (QNI.02.01.31), hệ thống phòng chống tấn công (QNI.02.01.32), hệ thống truy cập mạng (QNI.02.01.33), hệ thống quản lý truy cập đặc biệt (QNI.02.01.34), hệ thống thiết bị tại phòng điều hành (NOC) (QNI.02.01.35), hệ thống khác (QNI.02.01.36)

TT	Tiêu chí đánh giá	Tiêu chuẩn đánh giá (tài liệu kiểm chứng)	Thang điểm
	Bảo trì hệ thống giám sát môi trường (QNI.02.01.26), hệ thống camera (QNI.02.01.31), hệ thống phòng chống tấn công (QNI.02.01.32), hệ thống truy cập mạng (QNI.02.01.33), hệ thống		

	quản lý truy cập đặc biệt (QNI.02.01.34), hệ thống thiết bị tại phòng điều hành (NOC) (QNI.02.01.35), hệ thống khác (QNI.02.01.36)		
1	Công tác chuẩn bị bảo trì: có quy trình bảo trì; có kế hoạch bảo trì, phân công nhiệm vụ	Theo mục 29, phần A Phụ lục I	20
2	Thực hiện bảo trì hệ thống: - Kiểm tra trước bảo trì; - Thực hiện bảo trì phần cứng; - Thực hiện bảo trì phần mềm; - Kiểm tra hoạt động sau bảo trì.	Hoàn thành bảo trì và có nhật ký, biểu mẫu bảo trì hệ thống	60
		Hệ thống sau bảo trì hoạt động ổn định *	10
3	Báo cáo kết quả bảo trì	Báo cáo kết quả bảo trì theo đợt	10
	Tổng điểm		**100**

24. Tiêu chí, tiêu chuẩn đánh giá chất lượng dịch vụ bảo trì hệ thống chống sét (QNI.02.01.27)

TT	Tiêu chí đánh giá	Tiêu chuẩn đánh giá (tài liệu kiểm chứng)	Thang điểm
	Bảo trì hệ thống chống sét (QNI.02.01.27)		
1	Công tác chuẩn bị bảo trì: có quy trình bảo trì; có kế hoạch bảo trì, phân công nhiệm vụ	Theo mục 29, phần A Phụ lục I	20
2	Thực hiện bảo trì chống sét: - Tắt kết nối tủ nguồn thiết bị; - Tiến hành vệ sinh thiết bị, siết chặt các điểm nối dây dẫn; - Đo kiểm chất lượng dây dẫn, điện trở đất, tiến hành thay thế sửa chữa nếu cần thiết; - Kết nối lại nguồn thiết bị.	Hoàn thành bảo trì và có nhật ký, biểu mẫu bảo trì chống sét	60
		Hệ thống sau bảo trì hoạt động ổn định *	10
3	Báo cáo kết quả bảo trì	Báo cáo kết quả bảo trì theo đợt	10
	Tổng điểm		**100**

25. Tiêu chí, tiêu chuẩn đánh giá chất lượng dịch vụ bảo trì thiết bị làm mát (QNI.02.01.28)

TT	Tiêu chí đánh giá	Tiêu chuẩn đánh giá (tài liệu kiểm chứng)	Thang điểm
	Bảo trì thiết bị làm mát (QNI.02.01.28)		
1	Công tác chuẩn bị bảo trì: có quy trình bảo trì; có kế hoạch bảo trì, phân công nhiệm vụ	Theo mục 29, phần A Phụ lục I	20
2	Thực hiện bảo trì thiết bị làm mát: - Kiểm tra thiết bị trước bảo trì; - Tắt nguồn thiết bị; - Kiểm tra, vệ sinh thiết bị; - Bật nguồn, kiểm tra tình trạng tổng thể của các thiết bị trước khi đưa hệ thống về tình trạng hoạt động bình thường; - Đánh giá kết quả thiết bị hoạt động sau bảo trì.	Hoàn thành bảo trì và có nhật ký, biểu mẫu bảo trì thiết bị làm mát	60
		Thiết bị sau bảo trì hoạt động ổn định *	10
3	Báo cáo kết quả bảo trì	Báo cáo kết quả bảo trì theo đợt	10
	Tổng điểm		**100**

26. Tiêu chí, tiêu chuẩn đánh giá chất lượng dịch vụ bảo trì hệ thống phòng cháy chữa cháy (QNI.02.01.29)

TT	Tiêu chí đánh giá	Tiêu chuẩn đánh giá (tài liệu kiểm chứng)	Thang điểm
	Bảo trì hệ thống phòng cháy chữa cháy (QNI.02.01.29)		
1	Công tác chuẩn bị bảo trì: có quy trình bảo trì; có kế hoạch bảo trì, phân công nhiệm vụ	Theo mục 29, phần A Phụ lục I	20
2	Thực hiện bảo trì hệ thống phòng cháy chữa cháy: - Kiểm tra thiết bị trước bảo trì; - Thực hiện bảo trì; - Kiểm tra hoạt động sau bảo trì.	Hoàn thành bảo trì và có nhật ký, biểu mẫu bảo trì hệ thống phòng cháy chữa cháy	60
		Hệ thống sau bảo trì hoạt động ổn định *	10
3	Báo cáo kết quả bảo trì	Báo cáo kết quả bảo trì theo đợt	10
	Tổng điểm		**100**

27. Tiêu chí, tiêu chuẩn đánh giá chất lượng dịch vụ bảo trì hệ thống sao lưu (QNI.02.01.30)

TT	Tiêu chí đánh giá	Tiêu chuẩn đánh giá (tài liệu kiểm chứng)	Thang điểm
	Bảo trì hệ thống sao lưu (QNI.02.01.30)		
1	Công tác chuẩn bị bảo trì: có quy trình bảo trì; có kế hoạch bảo trì, phân công nhiệm vụ	Theo mục 29, phần A Phụ lục I	20
2	Thực hiện bảo trì hệ thống sao lưu: - Kiểm tra thiết bị trước bảo trì; - Sao lưu dữ liệu dự phòng; - Thực hiện bảo trì phần mềm; - Kiểm tra hoạt động sau bảo trì.	Hoàn thành bảo trì và có nhật ký, biểu mẫu bảo trì hệ thống sao lưu	60
		Hệ thống sau bảo trì hoạt động ổn định *	10
3	Báo cáo kết quả bảo trì	Báo cáo kết quả bảo trì theo đợt	10
	Tổng điểm		**100**

28. Tiêu chí, tiêu chuẩn đánh giá chất lượng công tác chuẩn bị vận hành:

Áp dụng cho công tác chuẩn bị vận hành của các các mã:

- QNI.02.01.01.01: Vận hành hệ thống máy chủ
- QNI.02.01.02.01: Vận hành thiết bị tường lửa Firewall
- QNI.02.01.03.01: Vận hành thiết bị cân bằng tải
- QNI.02.01.04.01: Vận hành hệ thống lưu trữ (SAN, NAS, DAS)
- QNI.02.01.05.01: Vận hành các thiết bị mạng (Router, Switch, Modem, wifi, thiết bị khác)
- QNI.02.01.06.01: Vận hành thiết bị lưu điện
- QNI.02.01.07.01: Vận hành hệ thống điện, máy phát điện
- QNI.02.01.08.01: Vận hành hệ thống giám sát môi trường
- QNI.02.01.09.01: Vận hành hệ thống chống sét
- QNI.02.01.10.01: Vận hành thiết bị làm mát
- QNI.02.01.11.01: Vận hành hệ thống phòng cháy chữa cháy
- QNI.02.01.12.01: Vận hành hệ thống sao lưu
- QNI.02.01.13.01: Vận hành hệ thống camera giám sát
- QNI.02.01.14.01: Vận hành hệ thống phòng chống tấn công
- QNI.02.01.15.01: Vận hành hệ thống truy cập mạng
- QNI.02.01.16.01: Vận hành hệ thống quản lý truy cập đặc biệt
- QNI.02.01.17.01: Vận hành hệ thống thiết bị tại phòng điều hành (NOC)
- QNI.02.01.18.01: Vận hành hệ thống khác

TT	Tiêu chí đánh giá	Tiêu chuẩn đánh giá (tài liệu kiểm chứng)	Thang điểm
	Chuẩn bị vận hành		

TT	Tiêu chí đánh giá	Tiêu chuẩn đánh giá (tài liệu kiểm chứng)	Thang điểm
	Công tác chuẩn bị vận hành: có quy trình, tài liệu hướng dẫn vận hành, phân công nhiệm vụ vận hành	Quy trình, tài liệu vận hành	5
		Văn bản phân công cán bộ phụ trách nhiệm vụ	5
		Lịch theo dõi vận hành	5
	Tổng điểm công tác chuẩn bị vận hành		**15**

29. Tiêu chí, tiêu chuẩn đánh giá chất lượng công tác chuẩn bị bảo trì:

Áp dụng cho công tác chuẩn bị bảo trì của các các mã:

- QNI.02.01.19: Bảo trì, bảo dưỡng thiết bị máy chủ
- QNI.02.01.20: Bảo trì, bảo dưỡng hệ thống tường lửa Firewall
- QNI.02.01.21: Bảo trì, bảo dưỡng thiết bị cân bằng tải
- QNI.02.01.22: Bảo trì, bảo dưỡng hệ thống lưu trữ (SAN, NAS, DAS)
- QNI.02.01.23: Bảo trì các thiết bị mạng (Router, Switch, Modem và các thiết bị khác)
- QNI.02.01.24: Bảo trì thiết bị lưu điện
- QNI.02.01.25: Bảo trì hệ thống điện, máy phát điện
- QNI.02.01.26: Bảo trì hệ thống giám sát môi trường
- QNI.02.01.27: Bảo trì hệ thống chống sét
- QNI.02.01.28: Bảo trì thiết bị làm mát
- QNI.02.01.29: Bảo trì hệ thống phòng cháy chữa cháy
- QNI.02.01.30: Bảo trì hệ thống sao lưu
- QNI.02.01.31: Bảo trì hệ thống camera
- QNI.02.01.32: Bảo trì hệ thống phòng chống tấn công
- QNI.02.01.33: Bảo trì, bảo dưỡng hệ thống truy cập mạng
- QNI.02.01.34: Bảo trì, bảo dưỡng hệ thống quản lý truy cập đặc biệt
- QNI.02.01.35: Bảo trì hệ thống thiết bị tại phòng điều hành (NOC)
- QNI.02.01.36: Bảo trì hệ thống khác

TT	Tiêu chí đánh giá	Tiêu chuẩn đánh giá (tài liệu kiểm chứng)	Thang điểm
	Chuẩn bị bảo trì		
	Công tác chuẩn bị bảo trì: có quy trình bảo trì; có kế hoạch bảo trì, phân công nhiệm vụ	Quy trình bảo trì	10
		Kế hoạch bảo trì, phân công cán bộ phụ trách nhiệm vụ	10
	Tổng điểm công tác chuẩn bị bảo trì		**20**

B. TIÊU CHÍ, TIÊU CHUẨN ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ QUẢN LÝ VẬN HÀNH CÁC ỨNG DỤNG CÔNG NGHỆ THÔNG TIN, CƠ SỞ DỮ

LIỆU CƠ QUAN ĐẢNG, NHÀ NƯỚC, TỔ CHỨC CHÍNH TRỊ - XÃ HỘI TRÊN ĐỊA BÀN TỈNH (QNI.02.02.00)

I. Tiêu chí, tiêu chuẩn đánh giá chất lượng dịch vụ vận hành

1. Tiêu chí, tiêu chuẩn đánh giá chất lượng dịch vụ vận hành phần mềm giám sát điều hành (QNI.02.02.01.01)

TT	Tiêu chí đánh giá	Tiêu chuẩn đánh giá	Thang điểm
	Vận hành (QNI.02.02.01.01)		
1	Công tác chuẩn bị vận hành: có quy trình, tài liệu hướng dẫn vận hành, phân công nhiệm vụ vận hành	Theo mục 9, phần B Phụ lục I	15
2	Vận hành phần mềm giám sát điều hành: - Thực hiện các nghiệp vụ quản trị, giám sát hệ thống; - Giám sát, theo dõi, cập nhật cảnh báo tình trạng hoạt động; - Phân tích cảnh báo và xử lý cảnh báo; - Sao lưu, back up dữ liệu định kỳ.	Nhật ký vận hành phần mềm giám sát điều hành	60
		Phần mềm hoạt động ổn định *	10
3	Báo cáo kết quả	Báo cáo kết quả vận hành định kỳ hàng tháng và đột xuất	10
		Báo cáo kết quả vận hành theo kỳ nghiệm thu	5
	Tổng điểm		**100**

2. Tiêu chí, tiêu chuẩn đánh giá chất lượng dịch vụ vận hành hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính (QNI.02.02.03.01)

TT	Tiêu chí đánh giá	Tiêu chuẩn đánh giá	Thang điểm
	Vận hành hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính (QNI.02.02.03.01)		
1	Công tác chuẩn bị vận hành: có quy trình, tài liệu hướng dẫn vận hành, phân công nhiệm vụ vận hành	Theo mục 9, phần B Phụ lục I	15
2	Vận hành hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính:	Nhật ký vận hành hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính	60

TT	Tiêu chí đánh giá	Tiêu chuẩn đánh giá	Thang điểm
	- Thực hiện các nghiệp vụ quản trị, kiểm tra giám sát hệ thống; - Hỗ trợ kỹ thuật, giải đáp thắc mắc, khó khăn khi vận hành; - Giám sát, theo dõi, cập nhật cảnh báo tình trạng hoạt động; - Sao lưu, back up dữ liệu định kỳ.	Hệ thống hoạt động ổn định *	10
3	Báo cáo kết quả	Báo cáo kết quả vận hành định kỳ hàng tháng và đột xuất	10
		Báo cáo kết quả vận hành theo kỳ nghiệm thu	5
	Tổng điểm		**100**

3. Tiêu chí, tiêu chuẩn đánh giá chất lượng dịch vụ vận hành hệ thống thông tin, cơ sở dữ liệu dùng chung của tỉnh (QNI.02.02.04.01), phần mềm cơ sở dữ liệu chuyên ngành (QNI.02.02.07.01)

TT	Tiêu chí đánh giá	Tiêu chuẩn đánh giá	Thang điểm
	Vận hành hệ thống thông tin, cơ sở dữ liệu dùng chung của tỉnh (QNI.02.02.04.01), phần mềm cơ sở dữ liệu chuyên ngành (QNI.02.02.07.01)		
1	Công tác chuẩn bị vận hành: có quy trình, tài liệu hướng dẫn vận hành, phân công nhiệm vụ vận hành	Theo mục 9, phần B Phụ lục I	15
2	Vận hành hệ thống thông tin, cơ sở dữ liệu, phần mềm: - Thực hiện các nghiệp vụ quản trị, kiểm tra giám sát hệ thống; - Quản trị, cấu hình tài khoản người dùng các phần mềm, cơ sở dữ liệu; - Giám sát, theo dõi, cập nhật cảnh báo tình trạng hoạt động; - Hỗ trợ kỹ thuật, giải đáp thắc mắc, khó khăn khi vận hành; - Sao lưu, back up dữ liệu định kỳ.	Nhật ký vận hành hệ thống thông tin, cơ sở dữ liệu, phần mềm	60
		Hệ thống hoạt động ổn định *	10
3	Báo cáo kết quả	Báo cáo kết quả vận hành định kỳ hàng tháng và đột xuất	10

TT	Tiêu chí đánh giá	Tiêu chuẩn đánh giá	Thang điểm
		Báo cáo kết quả vận hành theo kỳ nghiệm thu	5
	Tổng điểm		**100**

4. Tiêu chí, tiêu chuẩn đánh giá chất lượng dịch vụ vận hành hệ thống quản lý văn bản điều hành (QNI.02.02.05.01)

TT	Tiêu chí đánh giá	Tiêu chuẩn đánh giá	Thang điểm
	Vận hành hệ thống quản lý văn bản điều hành (QNI.02.02.05.01)		
1	Công tác chuẩn bị vận hành: có quy trình, tài liệu hướng dẫn vận hành, phân công nhiệm vụ vận hành	Theo mục 9, phần B Phụ lục I	15
2	Vận hành hệ thống quản lý văn bản điều hành: - Thực hiện các nghiệp vụ quản trị, kiểm tra giám sát hệ thống; - Hỗ trợ kỹ thuật, giải đáp thắc mắc, khó khăn khi vận hành; - Giám sát, theo dõi, cập nhật cảnh báo tình trạng hoạt động; - Sao lưu, back up dữ liệu định kỳ.	Nhật ký vận hành hệ thống quản lý văn bản điều hành	60
		Hệ thống hoạt động ổn định *	10
3	Báo cáo kết quả	Báo cáo kết quả vận hành định kỳ hàng tháng và đột xuất	10
		Báo cáo kết quả vận hành theo kỳ nghiệm thu	5
	Tổng điểm		**100**

5. Tiêu chí, tiêu chuẩn đánh giá chất lượng dịch vụ vận hành hệ thống thư điện tử công vụ của tỉnh (QNI.02.02.06.01)

TT	Tiêu chí đánh giá	Tiêu chuẩn đánh giá	Thang điểm
	Vận hành hệ thống thư điện tử công vụ của tỉnh (QNI.02.02.06.01)		
1	Công tác chuẩn bị vận hành: có quy trình, tài liệu hướng dẫn vận hành, phân công nhiệm vụ vận hành	Theo mục 9, phần B Phụ lục I	15

TT	Tiêu chí đánh giá	Tiêu chuẩn đánh giá	Thang điểm
2	Vận hành hệ thống thư điện tử công vụ của tỉnh: - Thực hiện các nghiệp vụ quản trị, kiểm tra giám sát hệ thống; - Hỗ trợ kỹ thuật, giải đáp thắc mắc, khó khăn khi vận hành; - Giám sát, theo dõi, cập nhật cảnh báo tình trạng hoạt động; - Phát hiện, ngăn chặn thư rác, thư nặc danh, thư có mã độc.... - Theo dõi tình trạng sử dụng các tài khoản thư điện tử, rà soát, kiểm tra, xóa bỏ các tài khoản không sử dụng. - Tạo tài khoản thư điện tử và cấu hình thông tin mailbox; Reset mật khẩu thư điện tử khi có yêu cầu; - Sao lưu, back up dữ liệu định kỳ.	Nhật ký vận hành hệ thống thư điện tử công vụ của tỉnh	60
		Hệ thống hoạt động ổn định *	10
3	Báo cáo kết quả	Báo cáo kết quả vận hành định kỳ hàng tháng và đột xuất	10
		Báo cáo kết quả vận hành theo kỳ nghiệm thu	5
	Tổng điểm		**100**

6. Tiêu chí, tiêu chuẩn đánh giá chất lượng dịch vụ vận hành trục liên thông kết nối, chia sẻ dữ liệu dùng chung của tỉnh (QNI.02.02.08.01)

TT	Tiêu chí đánh giá	Tiêu chuẩn đánh giá	Thang điểm
	Vận hành trục liên thông kết nối, chia sẻ dữ liệu dùng chung của tỉnh (QNI.02.02.08.01)		
1	Công tác chuẩn bị vận hành: có quy trình, tài liệu hướng dẫn vận hành, phân công nhiệm vụ vận hành	Theo mục 9, phần B Phụ lục I	15
2	Vận hành trục liên thông kết nối, chia sẻ dữ liệu dùng chung của tỉnh: - Thực hiện các nghiệp vụ quản trị, kiểm tra, giám sát hệ thống;	Nhật ký vận hành trục liên thông kết nối, chia sẻ dữ liệu dùng chung của tỉnh	60
		Hệ thống hoạt động ổn định *	10

TT	Tiêu chí đánh giá	Tiêu chuẩn đánh giá	Thang điểm
	- Quản lý, cập nhật thông tin tài khoản dùng chung LGSP, cập nhật đơn vị sử dụng dịch vụ; - Quản lý, cập nhật hệ thống thông tin, cơ sở dữ liệu được phép khai thác của các đơn vị trên LGSP; - Phân tích cảnh báo và xử lý cảnh báo; - Hỗ trợ kỹ thuật, giải đáp thắc mắc, khó khăn khi vận hành; - Sao lưu, backup dữ liệu định kỳ.		
3	Báo cáo kết quả	Báo cáo kết quả vận hành định kỳ hàng tháng và đột xuất	10
		Báo cáo kết quả vận hành theo kỳ nghiệm thu	5
	Tổng điểm		**100**

7. Tiêu chí, tiêu chuẩn đánh giá chất lượng dịch vụ vận hành hệ thống mạng diện rộng WAN (QNI.02.02.09.01)

TT	Tiêu chí đánh giá	Tiêu chuẩn đánh giá	Thang điểm
	Vận hành hệ thống mạng diện rộng WAN (QNI.02.02.09.01)		
1	Công tác chuẩn bị vận hành: có quy trình, tài liệu hướng dẫn vận hành, phân công nhiệm vụ vận hành	Theo mục 9, phần B Phụ lục I	15
2	Vận hành hệ thống mạng diện rộng WAN: - Thực hiện các nghiệp vụ quản trị, kiểm tra giám sát hệ thống; - Phân tích cảnh báo và xử lý cảnh báo; - Hỗ trợ kỹ thuật, giải đáp thắc mắc, khó khăn khi vận hành; - Sao lưu, backup dữ liệu định kỳ.	Nhật ký vận hành hệ thống mạng diện rộng WAN	60
		Hệ thống hoạt động ổn định *	10
3	Báo cáo kết quả	Báo cáo kết quả vận hành định kỳ hàng tháng và đột xuất	10

TT	Tiêu chí đánh giá	Tiêu chuẩn đánh giá	Thang điểm
		Báo cáo kết quả vận hành theo kỳ nghiệm thu	5
	Tổng điểm		**100**

8. Tiêu chí, tiêu chuẩn đánh giá chất lượng dịch vụ vận hành các hệ thống phần mềm khác của các cơ quan nhà nước (QNI.02.02.10.01)

TT	Tiêu chí đánh giá	Tiêu chuẩn đánh giá	Thang điểm
	Vận hành các hệ thống phần mềm khác của các cơ quan nhà nước (QNI.02.02.10.01)		
1	Công tác chuẩn bị vận hành: có quy trình, tài liệu hướng dẫn vận hành, phân công nhiệm vụ vận hành	Theo mục 9, phần B Phụ lục I	15
2	Vận hành hành hệ thống phần mềm khác: - Thực hiện các nghiệp vụ quản trị, kiểm tra giám sát hệ thống; - Giám sát, theo dõi, cập nhật cảnh báo tình trạng hoạt động; - Hỗ trợ kỹ thuật, giải đáp thắc mắc, khó khăn khi vận hành; - Sao lưu, backup dữ liệu định kỳ.	Nhật ký vận hành hành hệ thống phần mềm khác	60
		Hệ thống hoạt động ổn định *	10
3	Báo cáo kết quả	Báo cáo kết quả vận hành định kỳ hàng tháng và đột xuất	10
		Báo cáo kết quả vận hành theo kỳ nghiệm thu	5
	Tổng điểm		**100**

9. Tiêu chí, tiêu chuẩn đánh giá chất lượng công tác chuẩn bị vận hành:

Áp dụng cho công tác chuẩn bị vận hành của các mã:

- QNI.02.02.01.01: Vận hành phần mềm giám sát điều hành;
- QNI.02.02.03.01: Vận hành hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính;
- QNI.02.02.05.01: Vận hành hệ thống quản lý văn bản điều hành;
- QNI.02.02.06.01: Vận hành hệ thống thư điện tử công vụ của tỉnh;
- QNI.02.02.07.01: Vận hành phần mềm, cơ sở dữ liệu chuyên ngành;
- QNI.02.02.08.01: Vận hành Quản lý, vận hành trục liên thông kết nối, chia sẻ dữ liệu dùng chung tỉnh;

- QNI.02.02.09.01: Vận hành hệ thống mạng diện rộng WAN;
- QNI.02.02.10.01: Vận hành các hệ thống, phần mềm khác của các cơ quan nhà nước.

TT	Tiêu chí đánh giá	Tiêu chuẩn đánh giá (tài liệu kiểm chứng)	Thang điểm
	Chuẩn bị vận hành		
	Công tác chuẩn bị vận hành: có quy trình, tài liệu hướng dẫn vận hành, phân công nhiệm vụ vận hành	Quy trình, tài liệu vận hành	5
		Văn bản phân công cán bộ phụ trách nhiệm vụ	5
		Lịch theo dõi vận hành	5
	Tổng điểm công tác chuẩn bị vận hành		**15**

II. Tiêu chí, tiêu chuẩn đánh giá chất lượng dịch vụ khắc phục sự cố:

Áp dụng cho:

- Phần mềm giám sát điều hành (QNI.02.02.01.02);
- Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính (QNI.02.02.03.02);
- Hệ thống thông tin quản lý cơ sở dữ liệu dùng chung của tỉnh (QNI.02.03.04.02);
- Hệ thống quản lý văn bản điều hành (QNI.02.02.05.02);
- Hệ thống thư điện tử công vụ của tỉnh (QNI.02.02.06.02);
- Phần mềm, cơ sở dữ liệu chuyên ngành (QNI.02.02.07.02);
- Trục liên thông kết nối, chia sẻ dữ liệu dùng chung của tỉnh (QNI.02.02.08.02); hệ thống mạng diện rộng WAN (QNI.02.02.09.02);
- Các hệ thống phần mềm khác của các cơ quan nhà nước (QNI.02.02.10.02).

TT	Tiêu chí đánh giá	Tiêu chuẩn đánh giá (tài liệu kiểm chứng)	Thang điểm
	Khắc phục sự cố		
1	Thực hiện các công tác chuẩn bị: có quy trình khắc phục sự cố; có phân công cán bộ phụ trách nhiệm vụ	Quy trình, tài liệu hướng dẫn khắc phục sự cố	10
		Văn bản phân công cán bộ phụ trách nhiệm vụ	10
2	Thực hiện khắc phục sự cố: - Xử lý sự cố kỹ thuật liên quan đến hệ thống; - Thiết lập lại các thông số cài đặt, cấu hình; - Kiểm tra, chạy thử sau xử lý sự cố.	Sự cố được khắc phục *	60

3	Báo cáo sự cố	Báo cáo kết quả xử lý sự cố theo từng sự cố	20
	Tổng điểm		**100**

III. Tiêu chí, tiêu chuẩn đánh giá chất lượng dịch vụ bảo trì

1. Tiêu chí, tiêu chuẩn đánh giá chất lượng dịch vụ bảo trì:

Áp dụng cho:

- Phần mềm giám sát điều hành (QNI.02.02.11);
- Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính (QNI.02.02.13);
- Hệ thống thông tin, cơ sở dữ liệu dùng chung của tỉnh (QNI.02.02.14);
- Hệ thống quản lý văn bản điều hành (QNI.02.02.15);
- Hệ thống thư điện tử công vụ của tỉnh (QNI.02.02.16);
- Phần mềm cơ sở dữ liệu chuyên ngành (QNI.02.02.17);
- Trục liên thông kết nối, chia sẻ dữ liệu dùng chung tỉnh (QNI.02.02.18);
- Các hệ thống phần mềm khác của các cơ quan nhà nước (QNI.02.02.20).

TT	Tiêu chí đánh giá	Tiêu chuẩn đánh giá (tài liệu kiểm chứng)	Thang điểm
	Bảo trì hệ thống phần mềm		
1	Công tác chuẩn bị: có quy trình khắc bảo trì; có kế hoạch bảo trì, phân công cán bộ phụ thực hiện	Quy trình, tài liệu hướng dẫn bảo trì	10
		Kế hoạch bảo trì, phân công cán bộ thực hiện	10
2	Thực hiện bảo trì cho hệ thống phần mềm: - Kiểm tra phần mềm trước bảo trì, cập nhật; - Thực hiện bảo trì, cập nhật; - Kiểm tra hoạt động sau bảo trì, cập nhật.	Hoàn thành bảo trì và có biểu mẫu bảo trì hệ thống phần mềm	60
		Hệ thống sau bảo trì hoạt động ổn định *	10
3	Báo cáo kết quả	Báo cáo kết quả bảo trì theo đợt	10
	Tổng điểm		**100**

2. Tiêu chí, tiêu chuẩn đánh giá chất lượng dịch vụ bảo trì hệ thống mạng diện rộng WAN (QNI.02.02.19)

TT	Tiêu chí đánh giá	Tiêu chuẩn đánh giá (tài liệu kiểm chứng)	Thang điểm

	Bảo trì hệ thống mạng diện rộng WAN (QNI.02.02.19)		
1	Công tác chuẩn bị: có quy trình khắc bảo trì; có kế hoạch bảo trì, phân công cán bộ phụ thực hiện	Quy trình, tài liệu hướng dẫn bảo trì	10
		Kế hoạch bảo trì, phân công cán bộ thực hiện	10
2	Thực hiện bảo trì cho mạng diện rộng WAN: - Kiểm tra sự hoạt động các thiết bị đầu cuối; - Kiểm tra sự hoạt động các thiết bị kết nối; - Kiểm tra độ suy hao tín hiệu của dây dẫn; - Vệ sinh thiết bị. - Kiểm tra hoạt động sau bảo trì.	Hoàn thành bảo trì và có biểu mẫu bảo trì mạng diện rộng WAN	60
		Hệ thống sau bảo trì hoạt động ổn định *	10
3	Báo cáo kết quả	Báo cáo kết quả bảo trì theo đợt	10
	Tổng điểm		**100**

C. TIÊU CHÍ, TIÊU CHUẨN ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ DUY TRÌ, VẬN HÀNH HỆ THỐNG HỘI NGHỊ TRUYỀN HÌNH TỈNH (QNI.02.04.00)

1. Tiêu chí, tiêu chuẩn đánh giá chất lượng dịch vụ vận hành (QNI.02.04.01)

TT	Tiêu chí đánh giá	Tiêu chuẩn đánh giá (tài liệu kiểm chứng)	Thang điểm
	Vận hành (QNI.02.04.01)		
1	Công tác chuẩn bị vận hành: có tài liệu hướng dẫn thực hiện, có phân công nhiệm vụ phụ trách vận hành hệ thống	Tài liệu hướng dẫn vận hành	10
		Văn bản phân công cán bộ phụ trách nhiệm vụ	10
2	Duy trì, vận hành hệ thống hội nghị truyền hình tỉnh: - Thực hiện các nghiệp vụ liên quan đến vận hành hệ thống; - Theo dõi và cảnh báo các sự cố kỹ thuật liên quan đến hệ thống, thiết bị.	Nhật ký duy trì, vận hành hệ thống hội nghị truyền hình tỉnh	60
3	Báo cáo kết quả thực hiện	Báo cáo kết quả vận hành định kỳ và đột xuất	10
		Báo cáo kết quả vận hành theo kỳ nghiệm thu	10
	Tổng điểm		**100**

2. Tiêu chí, tiêu chuẩn đánh giá chất lượng dịch vụ khắc phục sự cố (QNI.02.04.02)

TT	Tiêu chí đánh giá	Tiêu chuẩn đánh giá (tài liệu kiểm chứng)	Thang điểm
	Khắc phục sự cố (QNI.02.04.02)		
1	Công tác chuẩn bị khắc phục sự cố: có quy trình, tài liệu hướng dẫn khắc phục sự cố, phân công nhiệm vụ thực hiện	Quy trình, tài liệu hướng dẫn	10
		Có văn bản phân công cán bộ thực hiện	10
2	Khắc phục sự cố: - Xử lý sự cố kỹ thuật liên quan đến hệ thống; - Thiết lập lại các thông số cài đặt, cấu	Sự cố được khắc phục *	60

TT	Tiêu chí đánh giá	Tiêu chuẩn đánh giá (tài liệu kiểm chứng)	Thang điểm
	hình; - Kiểm tra, chạy thử.		
3	Báo cáo sự cố	Có báo cáo kết quả xử lý sự cố theo từng sự cố	20
	Tổng điểm		**100**

3. Tiêu chí, tiêu chuẩn đánh giá chất lượng dịch vụ bảo trì (QNI.02.04.03)

TT	Tiêu chí đánh giá	Tiêu chuẩn đánh giá (tài liệu kiểm chứng)	Thang điểm
	Bảo trì (QNI.02.04.03)		
1	Công tác chuẩn bị bảo trì: có quy trình bảo trì; có kế hoạch, phân công nhiệm vụ bảo trì hệ thống	Quy trình bảo trì	10
		Kế hoạch, phân công nhiệm vụ bảo trì hệ thống	10
2	Thực hiện bảo trì hệ thống hội nghị truyền hình tỉnh: - Thực hiện bảo trì, cập nhật phần mềm; - Bảo dưỡng phần cứng, thiết bị; - Kiểm tra hoạt động sau bảo trì.	Biểu mẫu bảo trì hệ thống hội nghị truyền hình tỉnh	60
		Hệ thống sau bảo trì hoạt động ổn định *	
3	Báo cáo kết quả bảo trì	Báo cáo kết quả bảo trì hệ thống hội nghị truyền hình tỉnh theo đợt	20
	Tổng điểm		**100**

D. TIÊU CHÍ, TIÊU CHUẨN ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ QUẢN LÝ VẬN HÀNH TRUNG TÂM GIÁM SÁT ĐIỀU HÀNH THÔNG MINH CỦA TỈNH (IOC) (QNI.02.05.00)

1. Tiêu chí, tiêu chuẩn đánh giá chất lượng dịch vụ vận hành Trung tâm giám sát điều hành thông minh của tỉnh (QNI.02.05.01)

TT	Tiêu chí đánh giá	Tiêu chuẩn đánh giá (tài liệu kiểm chứng)	Thang điểm
1	Công tác chuẩn bị: xây dựng lịch trực vận hành, quy trình, tài liệu hướng dẫn	Quy trình vận hành	5
		Lịch trực vận hành theo tuần, theo tháng	5

TT	Tiêu chí đánh giá	Tiêu chuẩn đánh giá (tài liệu kiểm chứng)	Thang điểm
	vận hành, phân công nhiệm vụ cán bộ phụ trách	Phân công nhiệm vụ cán bộ phụ trách	5
2	Quản lý, vận hành: - Quản lý, vận hành tuân thủ theo Quy chế, quy trình ban hành - Thực hiện sao lưu backup định kỳ dữ liệu theo quy trình vận hành hệ thống đã ban hành; - Hỗ trợ kỹ thuật kịp thời các đơn vị trong quá trình khai thác hệ thống.	Nhật ký vận hành thể hiện các thành phần công việc	60
		Hệ thống hoạt động ổn định, an toàn *	10
3	Báo cáo kết quả	Báo cáo định kỳ hoặc đột xuất	5
		Báo cáo kết quả vận hành theo kỳ nghiệm thu	10
	Tổng điểm		**100**

2. Tiêu chí, tiêu chuẩn đánh giá chất lượng dịch vụ khắc phục sự cố Trung tâm giám sát điều hành thông minh của tỉnh (QNI.02.05.02)

TT	Tiêu chí đánh giá	Tiêu chuẩn đánh giá (tài liệu kiểm chứng)	Thang điểm
1	Công tác chuẩn bị: Nghiên cứu tài liệu, sơ đồ thiết bị, quy trình; xây dựng phương án xử lý; Sao lưu, backup dữ liệu trước khi xử lý sự cố; Xây dựng phương án xử lý	Quy trình, tài liệu hướng dẫn xử lý sự cố	10
		Sao lưu, backup dữ liệu trước khi xử lý sự cố	10
		Phương án xử lý được duyệt	10
2	Khắc phục sự cố: - Triển khai phương án xử lý sự cố kỹ thuật liên quan đến hệ thống, đảm bảo tuyệt đối an toàn cho người và thiết bị của hệ thống - Thiết lập lại các thông số cài đặt, cấu hình đảm bảo thiết bị, kết nối hệ thống hoạt động bình thường	Nhật ký xử lý sự cố	50
		Sự cố được khắc phục *	10
3	Báo cáo kết quả xử lý sự cố	Báo cáo kết quả xử lý sự cố theo từng sự cố	10
	Tổng điểm		**100**

3. Tiêu chí, tiêu chuẩn đánh giá chất lượng dịch vụ bảo trì Trung tâm giám sát điều hành thông minh của tỉnh (QNI.02.05.03)

TT	Tiêu chí đánh giá	Tiêu chuẩn đánh giá (tài liệu kiểm chứng)	Thang điểm
1	Công tác chuẩn bị: Nghiên cứu tài liệu, sơ đồ thiết bị, quy trình, xây dựng kế hoạch bảo trì, phân công nhiệm vụ thực hiện	Quy trình bảo trì	10
		Kế hoạch bảo trì được duyệt, phân công nhiệm vụ thực hiện	10
2	Thực hiện bảo trì: - Bảo trì, cập nhật phần mềm; - Bảo dưỡng phần cứng, thiết bị; - Kiểm tra hoạt động thiết bị, hệ thống sau bảo trì (kiểm tra, chạy lại hệ thống); - Thu dọn, vệ sinh khu vực, cất thiết bị đúng nơi quy định.	Hoàn thành công việc bảo trì. Có nhật ký bảo trì	60
		Hệ thống sau bảo trì hoạt động ổn định *	10
3	Báo cáo kết quả bảo trì	Báo cáo kết quả thực hiện bảo trì theo đợt	10
	Tổng điểm		**100**

Đ. TIÊU CHÍ, TIÊU CHUẨN ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ QUẢN LÝ, VẬN HÀNH CÁC TRANG THIẾT BỊ TIN HỌC CỦA CƠ QUAN ĐẢNG, NHÀ NƯỚC, TỔ CHỨC CHÍNH TRỊ - XÃ HỘI TRÊN ĐỊA BÀN TỈNH (QNI.02.06.00)

1. Tiêu chí, tiêu chuẩn đánh giá chất lượng dịch vụ vận hành các trang thiết bị tin học của cơ quan Đảng, nhà nước, tổ chức chính trị - xã hội trên địa bàn tỉnh (QNI.02.06.01)

TT	Tiêu chí đánh giá	Tiêu chuẩn đánh giá (tài liệu kiểm chứng)	Thang điểm
	Vận hành Máy tính (QNI.02.06.01.01) – Thiết bị ngoại vi (QNI.02.06.01.02)		
1	Thực hiện các công tác chuẩn bị vận hành: có tài liệu hướng dẫn vận hành, phân công nhiệm vụ vận hành	Văn bản phân công cán bộ phụ trách nhiệm vụ	10
		Tài liệu vận hành	10

2	Vận hành thiết bị tin học (máy tính/thiết bị ngoại vi): - Thực hiện các nghiệp vụ quản trị, giám sát, theo dõi, cập nhật cảnh báo, tình trạng hoạt động của hệ thống máy tính và thiết bị ngoại vi.	Nhật ký vận hành trang thiết bị tin học	60
		Trang thiết bị hoạt động ổn định, an toàn *	10
3	Báo cáo kết quả vận hành	Báo cáo kết quả vận hành trang thiết bị tin học theo kỳ nghiệm thu	10
	Tổng điểm		**100**

2. Tiêu chí, tiêu chuẩn đánh giá chất lượng dịch vụ khắc phục sự cố các trang thiết bị tin học của cơ quan Đảng, nhà nước, tổ chức chính trị - xã hội trên địa bàn tỉnh (QNI.02.06.02)

TT	Tiêu chí đánh giá	Tiêu chuẩn đánh giá (tài liệu kiểm chứng)	Thang điểm
	Khắc phục sự cố Máy tính (QNI.02.06.02.01) – Thiết bị ngoại vi (QNI.02.06.02.02)		
1	Công tác chuẩn bị: tài liệu hướng dẫn khắc phục sự cố, phân công nhiệm vụ cán bộ phụ trách	Tài liệu hướng dẫn khắc phục sự cố	10
		Văn bản phân công cán bộ phụ trách nhiệm vụ	10
2	- Thực hiện khắc phục sự cố trang thiết bị tin học (máy tính/ thiết bị ngoại vi): - Ghi chép, lưu trữ thông số, trạng thái của máy và kiểm tra các thông số, cấu hình, thiết lập… - Xử lý sự cố kỹ thuật liên quan; - Thiết lập lại các thông số cài đặt, cấu hình; - Kiểm tra, chạy thử.	Nhật ký xử lý sự cố	60
		Sự cố được xử lý *	10
3	Báo cáo sự cố	Báo cáo kết quả xử lý sự cố theo từng sự cố	10
	Tổng điểm		**100**

3. Tiêu chí, tiêu chuẩn đánh giá chất lượng dịch vụ bảo trì các trang thiết bị tin học của cơ quan Đảng, nhà nước, tổ chức chính trị - xã hội trên địa bàn tỉnh (QNI.02.06.03)

TT	Tiêu chí đánh giá	Tiêu chuẩn đánh giá (tài liệu kiểm chứng)	Thang điểm
	Bảo trì Máy tính (QNI.02.06.03.01) –Thiết bị ngoại vi (QNI.02.06.03.02)		
1	Công tác chuẩn bị bảo trì: có quy trình bảo trì, tài liệu bảo trì, phân công nhiệm vụ thực hiện bảo trì	Quy trình bảo trì	10
		Kế hoạch bảo trì	10
2	- Thực hiện bảo trì trang thiết bị tin học (máy tính/ thiết bị ngoại vi): - Kiểm tra trạng thái thiết bị trước khi thực hiện quy trình bảo trì; - Sao lưu các dữ liệu quan trọng nhằm khôi phục lại nếu có sự cố; - Ghi lại toàn bộ trạng thái thiết bị trước khi thực hiện bảo trì; - Bảo trì phần cứng; - Bảo trì phần mềm; - Kiểm tra hoạt động sau bảo trì.	Nhật ký bảo trì trang thiết bị tin học	60
		Trang thiết bị hoạt động ổn định sau bảo trì *	10
3	Báo cáo kết quả bảo trì	Báo kết quả bảo trì trang thiết bị tin học theo đợt	10
	Tổng điểm		**100**

** Ghi chú: Các tiêu chí có dấu * là tiêu chí bắt buộc phải đạt từ 80% điểm của tiêu chí theo thang điểm để dịch vụ được đánh giá "Đạt".*

Phụ lục II

BIỂU MẪU ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ

(Kèm theo Quyết định số /2025/QĐ-UBND ngày / /2025 của Ủy ban nhân dân tỉnh Quảng Ngãi)

TT	Tiêu chí đánh giá	Tiêu chuẩn đánh giá	Thang điểm	Điểm chấm
	Tên dịch vụ			
1	Tiêu chí …	Tiêu chuẩn …		
		…		
2	Tiêu chí …	Tiêu chuẩn …		
		Tiêu chuẩn …		
		…		
3	Tiêu chí …	Tiêu chuẩn …		
		…		
	Tổng điểm			
	Đánh giá (Đạt/Không đạt)			

** Ghi chú: Các tiêu chí có dấu * là tiêu chí bắt buộc phải đạt từ 80% điểm của tiêu chí theo thang điểm để dịch vụ được đánh giá "Đạt".*