

## **Phụ lục số 3**

### **KIỂM THỬ PHẦN MỀM NỘI BỘ**

---

#### **1. Quy trình kiểm thử phần mềm nội bộ**

Quá trình kiểm thử phần mềm nội bộ bao gồm các bước chính như sau:

- a) Xác định nội dung kiểm thử;
- b) Xác định các tài liệu phục vụ kiểm thử;
- c) Lập kế hoạch kiểm thử, xác định yêu cầu, phạm vi, chiến lược, các mốc thời gian quan trọng và lịch trình thực hiện các bước từ đầu đến khi kết thúc kiểm thử;
- d) Xây dựng tình huống, kịch bản kiểm thử, xác định các điều kiện kiểm thử căn cứ vào chức năng, tính năng kỹ thuật của phần mềm cần kiểm thử;
- đ) Thiết lập và duy trì môi trường kiểm thử tương đương môi trường vận hành, khai thác thực tế, bao gồm các công cụ hỗ trợ kiểm thử (nếu có) để thực hiện kiểm thử và thông báo trạng thái sẵn sàng môi trường kiểm thử cho các bên liên quan. Môi trường kiểm thử có thể được thiết lập trong chính môi trường vận hành, khai thác hoặc trong một phòng thí nghiệm (gọi tắt là Testlab) nếu môi trường Testlab và môi trường vận hành, khai thác là tương đương;
- e) Thực hiện kiểm thử theo kết quả ở bước thiết kế tình huống, kịch bản kiểm thử trong môi trường kiểm thử đã sẵn sàng;
- g) Lập báo cáo kết quả kiểm thử.

#### **2. Xác định các nội dung kiểm thử**

a) Đơn vị thực hiện:

- Trường hợp tự thực hiện: Chủ đầu tư phối hợp với nhà thầu triển khai và các bên có liên quan;
- Trường hợp thuê đơn vị kiểm thử độc lập: Đơn vị kiểm thử độc lập phối hợp với chủ đầu tư, nhà thầu triển khai và các bên có liên quan.

b) Các nội dung kiểm thử:

- Kiểm thử chấp nhận bởi người dùng (UAT): Là loại kiểm thử chức năng được thực hiện bởi một tổ chức, cá nhân đại diện người sử dụng của chủ đầu tư/đơn vị thụ hưởng để xác nhận chức năng phần mềm đáp ứng yêu cầu tại thiết kế được phê duyệt.
- Kiểm thử chấp nhận hoạt động (OAT): Là loại kiểm thử phi chức năng

thực hiện bởi một tổ chức, cá nhân đại diện người sử dụng của chủ đầu tư/đơn vị thụ hưởng để kiểm tra, đánh giá nhằm đảm bảo sự sẵn sàng hoạt động của phần mềm. Kiểm thử chấp nhận hoạt động bao gồm các loại:

- + Kiểm thử hiệu năng;
- + Kiểm thử an toàn, bảo mật;
- + Kiểm tra về tài liệu vận hành hệ thống (nếu có);
- + Kiểm thử một số yếu tố phi chức năng khác như: khả năng kết nối, chia sẻ dữ liệu với các hệ thống khác, khả năng hoạt động trên nhiều nền tảng khác nhau, ... (nếu cần thiết);

Tùy theo phạm vi của dự án, mức độ yêu cầu chất lượng hoặc các điều kiện thực tế, chủ đầu tư có thể quyết định lựa chọn các loại kiểm thử phù hợp. Kết quả kiểm thử hiệu năng và kiểm thử an toàn, bảo mật tại giai đoạn kiểm thử hệ thống trong quá trình phát triển phần mềm của nhà thầu triển khai có thể được chấp nhận sử dụng ở giai đoạn kiểm thử chấp nhận nếu môi trường thực hiện kiểm thử hệ thống và môi trường kiểm thử chấp nhận là tương đương.

- Kiểm thử chức năng:

+ Kiểm thử chức năng là nội dung thuộc kiểm thử chấp nhận bởi người dùng (UAT). Kiểm thử chức năng nhằm xác định toàn bộ các chức năng của phần mềm được kiểm thử có đáp ứng các yêu cầu chức năng hay không, bao gồm: sự đầy đủ, tính hoàn thiện, tính chính xác và tính tương thích theo tài liệu danh sách yêu cầu người sử dụng; tài liệu yêu cầu chức năng, phi chức năng của phần mềm đã được phê duyệt;

+ Nội dung kiểm thử chức năng yêu cầu nhân sự thực hiện phải có hiểu biết về ứng dụng, chủ đầu tư có thể tự thực hiện hoặc thuê tổ chức, cá nhân kiểm thử độc lập dựa trên yêu cầu về khả năng sử dụng, vận hành, thao tác và khai thác các ứng dụng tương tự;

+ Trong quá trình kiểm thử chức năng, chủ đầu tư có thể xem xét quyết định việc kiểm thử thiết kế giao diện và trải nghiệm người dùng (UI UX) nếu cần thiết.

- Kiểm thử hiệu năng:

+ Kiểm thử hiệu năng là nội dung thuộc kiểm thử chấp nhận hoạt động (OAT). Kiểm thử hiệu năng nhằm xác định phần mềm được kiểm thử có hoạt động đáp ứng yêu cầu về hiệu năng theo thiết kế trong môi trường kiểm thử hay không. Kỹ thuật kiểm thử hiệu năng bao gồm: kiểm thử cơ sở (baseline), kiểm thử chuẩn (benchmark), kiểm thử tải (load), kiểm thử áp lực (stress), kiểm thử sức

chịu đựng (endurance), kiểm thử khối lượng (volume), ...;

+ Tùy theo mức độ yêu cầu chất lượng, điều kiện thực tế và quy mô, nội dung đầu tư, các quy định hiện hành, chủ đầu tư xem xét, quyết định lựa chọn kỹ thuật kiểm thử hiệu năng phù hợp để thực hiện và chịu trách nhiệm với quyết định của mình.

- Kiểm thử an toàn, bảo mật:

+ Kiểm thử an toàn, bảo mật là nội dung thuộc kiểm thử chấp nhận hoạt động (OAT). Kiểm thử bảo mật nhằm đánh giá khả năng tự bảo vệ của phần mềm cùng với các dữ liệu trước các đối tượng không được phép. Các đối tượng không được phép là: con người hoặc các hệ thống bên ngoài không được phép truy nhập hoặc không đủ thẩm quyền tiếp cận để sử dụng, đọc, chỉnh sửa hoặc xóa các dữ liệu đó. Các yêu cầu bảo mật được thể hiện tại tài liệu danh sách yêu cầu người sử dụng; tài liệu các yêu cầu chức năng, phi chức năng của phần mềm đã được phê duyệt;

+ Kiểm tra, việc thiết lập, cấu hình hệ thống, phần mềm theo phương án bảo đảm an toàn thông tin được phê duyệt; Kiểm tra việc cấu hình, tăng cường bảo mật cho ứng dụng, cơ sở dữ liệu.

- Kiểm tra về tài liệu vận hành hệ thống

Kiểm tra về tài liệu vận hành hệ thống là nội dung thuộc kiểm thử chấp nhận hoạt động (OAT). Việc kiểm tra tài liệu vận hành hệ thống là quá trình rà soát, kiểm tra các tài liệu về tính đầy đủ và chính xác giữa tài liệu vận hành hệ thống và các tài liệu yêu cầu kỹ thuật cũng như thực tế hoạt động của hệ thống, đồng thời kiểm tra sự đúng đắn của tài liệu vận hành hệ thống.

Tài liệu vận hành hệ thống gồm có:

+ Tài liệu hệ thống: Ghi nhận thông tin chi tiết về các thiết kế hệ thống, cách thức làm việc bên trong của hệ thống và các chức năng của nó (bao gồm cả về quy trình vận hành và khắc phục sự cố).

+ Tài liệu hướng dẫn sử dụng (bao gồm hướng dẫn sử dụng, hướng dẫn cài đặt và hướng dẫn quản trị hệ thống): Ghi nhận các thông tin được viết hay hiển thị trực quan về cách thức hệ thống làm việc cũng như cách sử dụng hệ thống đó.

### **3. Yêu cầu tài liệu phục vụ kiểm thử chấp nhận**

a) Đơn vị thực hiện:

- Trường hợp tự thực hiện: Chủ đầu tư phối hợp với nhà thầu triển khai và các bên có liên quan;

- Trường hợp thuê đơn vị kiểm thử độc lập: Đơn vị kiểm thử độc lập phối hợp với nhà thầu triển khai và các bên có liên quan.

b) Các tài liệu phục vụ kiểm thử chấp nhận:

- Tài liệu mô tả/danh sách yêu cầu người sử dụng;
- Tài liệu hướng dẫn người sử dụng bao gồm hướng dẫn người sử dụng là quản trị hệ thống;
- Tài liệu mô tả chi tiết yêu cầu kỹ thuật cần đáp ứng của phần mềm hoặc tài liệu các yêu cầu chức năng, phi chức năng của phần mềm;
- Tài liệu mô tả chi tiết yêu cầu kỹ thuật cần đáp ứng về môi trường vận hành, khai thác phần mềm hoặc tài liệu cấu hình môi trường vận hành, khai thác phần mềm;
- Hồ sơ báo cáo kết quả kiểm thử nội bộ (kiểm thử hệ thống) của nhà thầu triển khai trong quá trình xây dựng, phát triển, nâng cấp, mở rộng phần mềm hoặc kết quả kiểm thử mới nhất (nếu có).

#### **4. Lập kế hoạch kiểm thử**

a) Đơn vị thực hiện:

- Trường hợp tự thực hiện: Chủ đầu tư phối hợp với nhà thầu triển khai và các bên có liên quan;
- Trường hợp thuê đơn vị kiểm thử độc lập: Đơn vị kiểm thử độc lập phối hợp với nhà thầu triển khai và các bên có liên quan.

b) Các hoạt động chính:

- Nghiên cứu nghiệp vụ của bài toán, yêu cầu của người sử dụng;
- Nghiên cứu yêu cầu chức năng và phi chức năng của phần mềm;
- Phân tích, xác định các ràng buộc, ước lượng thời gian và tổng hợp yêu cầu kiểm thử;
- Xác định các mốc thời gian quan trọng trong quá trình kiểm thử;
- Xác định các điều kiện dừng kiểm thử;
- Lập kế hoạch kiểm thử;
- Chấp thuận kế hoạch kiểm thử.

#### **5. Xây dựng tình huống, kịch bản kiểm thử**

a) Đơn vị thực hiện:

- Trường hợp tự thực hiện: Chủ đầu tư phối hợp với nhà thầu triển khai và

các bên có liên quan;

- Trường hợp thuê đơn vị kiểm thử độc lập: Đơn vị kiểm thử độc lập phối hợp với chủ đầu tư, nhà thầu triển khai và các bên có liên quan.

b) Các hoạt động chính:

- Phân tích các tài liệu đầu vào để nắm vững yêu cầu, phạm vi kiểm thử, xác định các tính năng cần kiểm thử và các kỹ thuật kiểm thử;

- Xây dựng các tình huống kiểm thử: số ký hiệu của tình huống, đặt tên tình huống và xác định điều kiện, dữ liệu đầu vào, các bước thực hiện, kết quả mong đợi, kết quả thực tế dựa vào yêu cầu đầu vào;

- Xây dựng các kịch bản kiểm thử tương ứng với các tình huống kiểm thử bảo đảm đáp ứng được việc đánh giá đầy đủ các yêu cầu chức năng và phi chức năng;

- Trong một số trường hợp, nếu có yêu cầu đánh giá sự phù hợp của phần mềm so với các quy định hiện hành, tiêu chuẩn, quy chuẩn hoặc hướng dẫn kỹ thuật chuyên ngành thì bổ sung các hoạt động sau:

+ Chủ đầu tư, nhà thầu triển khai thống nhất cung cấp yêu cầu đầu vào là các văn bản quy định, quy phạm pháp luật, tiêu chuẩn, quy chuẩn hoặc hướng dẫn kỹ thuật chuyên ngành có liên quan cho tổ chức, cá nhân thực hiện kiểm thử;

+ Tổ chức, cá nhân thực hiện kiểm thử có trách nhiệm bổ sung hoạt động kiểm tra, đánh giá (còn được gọi là kiểm thử tĩnh) lại các tài liệu mô tả/danh sách yêu cầu người sử dụng, các yêu cầu chức năng, phi chức năng của phần mềm so với các quy định, quy phạm pháp luật, tiêu chuẩn, quy chuẩn hoặc hướng dẫn kỹ thuật chuyên ngành mà chủ đầu tư cung cấp.

## **6. Thiết lập và duy trì môi trường kiểm thử**

a) Đơn vị thực hiện:

- Trường hợp tự thực hiện: Chủ đầu tư phối hợp với nhà thầu triển khai và các bên có liên quan;

- Trường hợp thuê đơn vị kiểm thử độc lập: Đơn vị kiểm thử độc lập phối hợp với nhà thầu triển khai và các bên có liên quan.

b) Các hoạt động chính:

- Nghiên cứu cấu hình môi trường vận hành, khai thác phần mềm, tổ chức thiết lập môi trường kiểm thử tương ứng, phù hợp với yêu cầu kiểm thử trong trường hợp sử dụng Testlab;

- Cài đặt, cấu hình phần mềm cần kiểm thử;

- Chuẩn bị dữ liệu kiểm thử;
- Thiết lập công cụ hỗ trợ kiểm thử;
- Kiểm tra, duy trì môi trường kiểm thử.

## **7. Thực hiện kiểm thử**

### a) Đơn vị thực hiện:

- Trường hợp tự thực hiện: Chủ đầu tư phối hợp với nhà thầu triển khai và các bên có liên quan;

- Trường hợp thuê đơn vị kiểm thử độc lập: Đơn vị kiểm thử độc lập phối hợp với nhà thầu triển khai và các bên có liên quan.

### b) Các hoạt động chính:

- Thực thi toàn bộ các nội dung và kịch bản kiểm thử;
- Quan sát, ghi nhận kết quả thực tế, ghi nhận các sự cố, lỗi phần mềm xảy ra trong quá trình kiểm thử;
- So sánh kết quả thực tế và kết quả mong đợi.

## **8. Lập báo cáo kết quả kiểm thử**

### a) Đơn vị thực hiện:

- Trường hợp tự thực hiện: Chủ đầu tư phối hợp với nhà thầu triển khai và các bên có liên quan;

- Trường hợp thuê đơn vị kiểm thử độc lập: Đơn vị kiểm thử độc lập phối hợp với nhà thầu triển khai và các bên có liên quan.

### b) Các hoạt động chính:

- Đơn vị thực hiện kiểm thử lập báo cáo kết quả kiểm thử;
- Công bố kết quả kiểm thử và tuyên bố kết thúc kiểm thử. Chủ đầu tư xem xét quyết định:
  - + Yêu cầu nhà thầu triển khai tiếp nhận kết quả, chỉnh sửa, bổ sung và hoàn thiện phần mềm trong trường hợp phần mềm có lỗi;
  - + Thống nhất kế hoạch tổ chức nghiệm thu với các bên liên quan;
  - + Tuyên bố kết thúc kiểm thử;
- Nhà thầu triển khai và các bên liên quan có trách nhiệm tiếp nhận và triển khai các công việc theo kết quả kiểm thử được công bố.

**PHỤ LỤC III**  
**HỒ SƠ HOÀN THÀNH PHỤC VỤ LƯU TRỮ**  
*(Kèm theo Thông tư số 16 / 2004/TT-BTTTT ngày 30 tháng 12 năm 2004*  
*của Bộ trưởng Bộ Thông tin và Truyền thông)*

STT	TÊN HỒ SƠ, TÀI LIỆU
<b>I</b>	<b>HỒ SƠ TRONG GIAI ĐOẠN CHUẨN BỊ ĐẦU TƯ</b>
1	Chủ trương đầu tư (Hồ sơ nhiệm vụ chuẩn bị đầu tư, lập, thẩm định, phê duyệt chủ trương đầu tư, phê duyệt điều chỉnh chủ trương đầu tư,...)
2	Quyết định phê duyệt kết quả lựa chọn các nhà thầu tư vấn khảo sát, lập dự án. Các hồ sơ lựa chọn nhà thầu tương ứng
3	Các hợp đồng; thành phần hợp đồng giữa chủ đầu tư với các nhà thầu trúng thầu
4	Quyết định phê duyệt nhiệm vụ khảo sát, báo cáo kết quả khảo sát, biên bản nghiệm thu kết quả khảo sát
5	Hồ sơ nhiệm vụ thiết kế cơ sở hoặc thiết kế chi tiết, ý kiến tham gia của các cơ quan có liên quan trong việc lập thiết kế cơ sở hoặc thiết kế chi tiết
6	Các văn bản thẩm định của các cơ quan có liên quan trong việc thẩm định thiết kế cơ sở hoặc thiết kế chi tiết, báo cáo nghiên cứu khả thi hoặc báo cáo kinh tế - kỹ thuật
7	Quyết định đầu tư dự án và báo cáo nghiên cứu khả thi hoặc báo cáo kinh tế - kỹ thuật; các quyết định điều chỉnh dự án (nếu có)
8	Các hồ sơ, tài liệu khác có liên quan trong giai đoạn chuẩn bị đầu tư
<b>II</b>	<b>HỒ SƠ THIẾT KẾ CHI TIẾT VÀ DỰ TOÁN</b>
1	Nhiệm vụ khảo sát bổ sung (nếu có), báo cáo kết quả khảo sát bổ sung (nếu có), biên bản nghiệm thu kết quả khảo sát bổ sung (nếu có)
2	Văn bản thỏa thuận, cho phép sử dụng tần số, tài nguyên số quốc gia (nếu có)
3	Hồ sơ lập thiết kế chi tiết, dự toán
4	Báo cáo thẩm tra thiết kế chi tiết, dự toán (nếu có)
5	Văn bản thẩm định thiết kế chi tiết, dự toán
6	Quyết định phê duyệt thiết kế chi tiết và dự toán

7	Các văn bản liên quan đến điều chỉnh thiết kế chi tiết, điều chỉnh dự toán, (văn bản đề nghị điều chỉnh thiết kế chi tiết, điều chỉnh dự toán; nội dung điều chỉnh thiết kế chi tiết, nội dung dự toán điều chỉnh được chủ đầu tư phê duyệt,...)
8	Quyết định phê duyệt điều chỉnh thiết kế chi tiết, điều chỉnh dự toán (nếu có)
9	Hồ sơ đấu thầu, quyết định phê duyệt kết quả lựa chọn các nhà thầu tư vấn lập thiết kế chi tiết và dự toán
10	Các hợp đồng; thành phần hợp đồng giữa chủ đầu tư với các nhà thầu trúng thầu
11	Biên bản nghiệm thu, bàn giao hồ sơ thiết kế chi tiết
12	Các tài liệu khác có liên quan trong quá trình khảo sát bổ sung (nếu có), thiết kế chi tiết dự án
<b>III</b>	<b>HỒ SƠ CÔNG TÁC TRIỂN KHAI - GIÁM SÁT CÔNG TÁC TRIỂN KHAI - NGHIỆM THU</b>
1	Các thay đổi thiết kế trong quá trình triển khai và các văn bản thẩm định, phê duyệt của cấp có thẩm quyền
2	Hồ sơ đấu thầu, quyết định phê duyệt kết quả lựa chọn các nhà thầu cung cấp vật tư, thiết bị, nhà thầu triển khai, giám sát công tác triển khai (nếu có),...
3	Các hợp đồng; thành phần hợp đồng giữa chủ đầu tư với các nhà thầu trúng thầu
4	Giấy chứng nhận chất lượng của nhà sản xuất, chứng nhận hợp quy, kết quả kiểm định thiết bị của các tổ chức được cơ quan nhà nước có thẩm quyền công nhận đối với vật tư, thiết bị công nghệ thông tin xây lắp, lắp đặt trong dự án,...
5	Kết quả kiểm thử hoặc vận hành thử và các kiến nghị trong quá trình kiểm thử hoặc vận hành thử
6	Nhật ký công tác triển khai và nhật ký giám sát công tác triển khai
7	Các biên bản kiểm tra, biên bản nghiệm thu kỹ thuật, biên bản nghiệm thu, bàn giao sản phẩm hoặc hạng mục công việc hoàn thành của dự án và các thành phần tài liệu liên quan
8	Các bản vẽ chi tiết (nếu có)
9	Quy trình bảo trì sản phẩm của dự án (nếu có)



10	<p>Hồ sơ xây dựng, phát triển, nâng cấp, mở rộng phần mềm nội bộ gồm:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>a) Các tài liệu của từng giai đoạn trong quá trình phát triển hoặc nâng cấp, chỉnh sửa phần mềm theo nội dung hợp đồng đã ký kết;</li><li>b) Bộ chương trình cài đặt phần mềm;</li><li>c) Mã nguồn của chương trình (nếu có);</li><li>d) Các tài liệu hướng dẫn sử dụng, quản trị, vận hành; tài liệu phục vụ đào tạo người sử dụng, quản trị, vận hành; tài liệu quy trình bảo trì (nếu có); hướng dẫn về kỹ thuật và tiêu chuẩn, quy chuẩn (nếu có);</li><li>đ) Tài liệu kỹ thuật phục vụ kết nối theo quy định (đối với dự án có kết nối, chia sẻ dữ liệu giữa các bộ, cơ quan trung ương, địa phương).</li></ul>
----	--

**PHỤ LỤC IV**

**TIÊU CHÍ XÁC ĐỊNH YÊU CẦU CHẤT LƯỢNG CỦA DỊCH VỤ CÔNG NGHỆ THÔNG TIN**

*(Kèm theo Thông tư số 16 / 2024 /TT-BTTTT ngày 30 tháng 12 năm 2024 của Bộ trưởng Bộ Thông tin và Truyền thông)*

STT	Tiêu chí	Yêu cầu chất lượng cụ thể	Yêu cầu đầu ra	
			Giai đoạn chuẩn bị cung cấp dịch vụ	Giai đoạn thuê dịch vụ
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
<b>1</b>	<b>Các tiêu chí về chức năng nghiệp vụ</b>			
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	Đáp ứng yêu cầu	Đáp ứng yêu cầu
1.2	Tính chính xác của các chức năng nghiệp vụ	Yêu cầu về số lượng chức năng của hệ thống cho kết quả chính xác	Đáp ứng yêu cầu	Đáp ứng yêu cầu
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	Đáp ứng yêu cầu	Đáp ứng yêu cầu
<b>2</b>	<b>Các tiêu chí về hiệu năng vận hành</b>			

STT	Tiêu chí	Yêu cầu chất lượng cụ thể	Yêu cầu đầu ra	
			Giai đoạn chuẩn bị cung cấp dịch vụ	Giai đoạn thuê dịch vụ
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
2.1	Hiệu năng đáp ứng của dịch vụ	Yêu cầu về hiệu năng đáp ứng của dịch vụ (mức chịu tải, số người truy cập đồng thời, số người sử dụng đồng thời, ...)	Đáp ứng yêu cầu	Đáp ứng yêu cầu
2.2	Khả năng mở rộng của dịch vụ	Yêu cầu về khả năng mở rộng của dịch vụ (số giao dịch có thể xử lý tại một thời điểm; số lượng dữ liệu có thể lưu trữ; số lượng người sử dụng đồng thời, ...)	Đáp ứng yêu cầu	Đáp ứng yêu cầu
<b>3</b>	<b>Các tiêu chí về an toàn thông tin mạng, an toàn dữ liệu</b>			
3.1	Bảo mật thông tin	Yêu cầu về các loại lỗ hổng bảo mật thông tin mà hệ thống phục vụ cung cấp dịch vụ không được vi phạm	Đáp ứng yêu cầu	Đáp ứng yêu cầu
		Yêu cầu về mức độ nghiêm trọng của các lỗ hổng bảo mật thông tin mà hệ thống phục vụ cung cấp dịch vụ không được vi phạm	Đáp ứng yêu cầu	Đáp ứng yêu cầu

STT	Tiêu chí	Yêu cầu chất lượng cụ thể	Yêu cầu đầu ra	
			Giai đoạn chuẩn bị cung cấp dịch vụ	Giai đoạn thuê dịch vụ
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
		Yêu cầu về tính toàn vẹn của dữ liệu		Đáp ứng yêu cầu
		Yêu cầu về cách thức hệ thống ngăn chặn các truy cập trái phép hoặc sửa đổi dữ liệu dù vô tình hay cố ý	Đáp ứng yêu cầu	Đáp ứng yêu cầu
3.2	Khả năng truy xuất nguồn gốc	Yêu cầu về khả năng lưu vết và tra cứu các hành động của người sử dụng	Đáp ứng yêu cầu	Các hành động của người sử dụng trên hệ thống được lưu vết hoặc có thể tra cứu được
3.3	Cam kết về bảo mật thông tin	Yêu cầu, cam kết về bảo mật thông tin	Có cam kết	Không 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 (hệ thống phục vụ cung cấp dịch vụ) theo cấp độ	Hệ thống thông tin được xác định cấp độ và triển khai phương án bảo đảm an toàn theo quy định của pháp luật	Bảo đảm an toàn hệ thống thông tin theo cấp độ yêu cầu
3.5	Phù hợp với các tiêu chuẩn, quy chuẩn, yêu cầu an toàn thông tin theo quy định	Yêu cầu về sự phù hợp của thiết bị, của dịch vụ với các tiêu chuẩn, quy chuẩn, yêu cầu về an toàn thông tin theo quy định	Đáp ứng yêu cầu	Đáp ứng yêu cầu

STT	Tiêu chí	Yêu cầu chất lượng cụ thể	Yêu cầu đầu ra	
			Giai đoạn chuẩn bị cung cấp dịch vụ	Giai đoạn thuê dịch vụ
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
3.6	Tín nhiệm mạng	Yêu cầu về tiêu chí tín nhiệm mạng	Hệ thống thông tin phục vụ giao dịch điện tử đáp ứng tiêu chí tín nhiệm mạng theo quy định của pháp luật giao dịch điện tử	Đáp ứng yêu cầu, tiêu chí
3.7	Bảo đảm chất lượng dữ liệu, bảo vệ dữ liệu	Yêu cầu về tiêu chuẩn, quy chuẩn kỹ thuật về đảm bảo chất lượng dữ liệu	Đáp ứng yêu cầu	Tuân thủ tiêu chuẩn, quy chuẩn kỹ thuật về đảm bảo chất lượng dữ liệu
		Yêu cầu về truy cập, truy xuất, mã hóa, giải mã dữ liệu	Có phương án	Tuân thủ, đáp ứng quy định, quy trình kỹ thuật về truy cập, truy xuất dữ liệu bảo đảm an ninh, an toàn và đúng mục đích; Các dữ liệu theo quy định mã hóa, giải mã được mã hóa bằng mật mã của cơ yếu khi lưu trữ, truyền, nhận, chia sẻ trên mạng máy tính, có biện pháp giải mã dữ liệu
		Yêu cầu về quy trình bảo đảm chất lượng dữ liệu	Có quy trình	Thực hiện bảo đảm chất lượng dữ liệu theo quy trình và đáp ứng yêu cầu

STT	Tiêu chí	Yêu cầu chất lượng cụ thể	Yêu cầu đầu ra	
			Giai đoạn chuẩn bị cung cấp dịch vụ	Giai đoạn thuê dịch vụ
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
		Yêu cầu về các biện pháp, giải pháp kỹ thuật bảo vệ dữ liệu	Có phương án, biện pháp, giải pháp	Triển khai các giải pháp kỹ thuật bảo vệ dữ liệu đáp ứng yêu cầu
4	<b>Các tiêu chí phi chức năng khác</b>			
4.1	Tuân thủ các yêu cầu chung về kỹ thuật			
4.1.1	Tuân thủ các tiêu chuẩn kỹ thuật về ứng dụng công nghệ thông tin trong cơ quan nhà nước	Yêu cầu tuân thủ các tiêu chuẩn kỹ thuật, quy chuẩn hiện hành về ứng dụng công nghệ thông tin trong cơ quan nhà nước	Đáp ứng yêu cầu	
4.1.2	Nền tảng công nghệ	Yêu cầu về hệ thống phục vụ cung cấp dịch vụ cần bảo đảm sự tương thích về nền tảng công nghệ, phù hợp với hiện trạng ứng dụng công nghệ thông tin của chủ trì thuê dịch vụ	Đáp ứng yêu cầu	
4.2	Khả năng sử dụng			
4.2.1	Khả năng sử dụng	Yêu cầu về khả năng truy xuất dữ liệu sinh ra trong quá trình sử dụng, khai thác dịch vụ	Đáp ứng yêu cầu	Đáp ứng yêu cầu

STT	Tiêu chí	Yêu cầu chất lượng cụ thể	Yêu cầu đầu ra	
			Giai đoạn chuẩn bị cung cấp dịch vụ	Giai đoạn thuê dịch vụ
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
		Yêu cầu về định dạng dữ liệu được truy xuất	Đáp ứng yêu cầu	Đáp ứng yêu cầu
4.2.2	Khả năng ngăn chặn lỗi cơ bản từ người sử dụng	Yêu cầu về lỗi mà người sử dụng có thể gặp phải cần được ngăn chặn hoặc cảnh báo	Đáp ứng yêu cầu	Đáp ứng yêu cầu
4.2.3	Khả năng truy cập, sử dụng hệ thống đa dạng	Yêu cầu về các hình thức, tiện ích, công cụ, ứng dụng mà dịch vụ cung cấp để hỗ trợ người sử dụng truy cập và sử dụng	Đáp ứng yêu cầu	Đáp ứng yêu cầu
		Yêu cầu hỗ trợ người sử dụng bị khuyết tật (người sử dụng không có khả năng sử dụng chuột, bàn phím, không có khả năng nhìn thấy màn hình, ...)	Đáp ứng yêu cầu	Đáp ứng yêu cầu
4.2.4	Tính dễ học, dễ sử dụng	Yêu cầu về mức độ dễ học, dễ sử dụng các chức năng nghiệp vụ	Đáp ứng yêu cầu	Đáp ứng yêu cầu
		Yêu cầu về sự đầy đủ của hướng dẫn sử dụng	Đáp ứng yêu cầu	Đáp ứng yêu cầu
		Yêu cầu về cách thức cung cấp hướng dẫn sử dụng	Đáp ứng yêu cầu	Đáp ứng yêu cầu

STT	Tiêu chí	Yêu cầu chất lượng cụ thể	Yêu cầu đầu ra	
			Giai đoạn chuẩn bị cung cấp dịch vụ	Giai đoạn thuê dịch vụ
(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 có thể chấp nhận		Đáp ứng yêu cầu
		Yêu cầu về khoảng thời gian chấp nhận được giữa các lần xảy ra sự cố dẫn đến gián đoạn dịch vụ		Đáp ứng yêu cầu
4.3.2	Khả năng phục hồi sau sự cố	Yêu cầu về thời gian để khôi phục dịch vụ sau sự cố		Đáp ứng yêu cầu
		Yêu cầu về tỷ lệ phần trăm dịch vụ được phục hồi sau sự cố (mức độ triệt để của việc phục hồi)		Đáp ứng yêu cầu
		Yêu cầu về thành phần, dữ liệu mà hệ thống có thể được phục hồi sau sự cố		Đáp ứng yêu cầu
4.4	Khả năng bảo trì			
4.4.1	Khả năng phân tích sự cố	Yêu cầu về thời gian nhà cung cấp dịch vụ xác định nguyên nhân và đưa ra hướng dẫn khắc phục		Đáp ứng yêu cầu



STT	Tiêu chí	Yêu cầu chất lượng cụ thể	Yêu cầu đầu ra	
			Giai đoạn chuẩn bị cung cấp dịch vụ	Giai đoạn thuê dịch vụ
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
4.4.2	Khả năng thay thế linh hoạt	Yêu cầu về các thành phần của hệ thống phục vụ cung cấp dịch vụ có thể thay thế mà không ảnh hưởng đến hoạt động và chất lượng dịch vụ		Đáp ứng yêu cầu
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		Đáp ứng yêu cầu
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	Đáp ứng yêu cầu	Đáp ứng yêu cầu
4.6	Khả năng tích hợp, kết nối			

STT	Tiêu chí	Yêu cầu - chất lượng cụ thể	Yêu cầu đầu ra	
			Giai đoạn chuẩn bị cung cấp dịch vụ	Giai đoạn thuê dịch vụ
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
4.6.1	Phương án kết nối, chia sẻ dữ liệu	Yêu cầu nhà cung cấp dịch vụ bảo đảm hệ thống đáp ứng phương án kết nối, chia sẻ dữ liệu phù hợp với hiện trạng ứng dụng công nghệ thông tin của chủ trì thuê dịch vụ, tuân thủ tài liệu xây dựng hệ thống, theo đúng các tiêu chuẩn, phương án đã nêu trong kế hoạch thuê được duyệt và các quy định hiện hành	Đáp ứng yêu cầu	Đáp ứng yêu cầu
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 chủ trì 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	Đáp ứng yêu cầu	Đáp ứng yêu cầu
4.7	Mức độ sử dụng, khai thác của dịch vụ trong kỳ đánh giá	Các thỏa thuận về các biện pháp bảo đảm hiệu quả sử dụng, khai thác của dịch vụ		Đáp ứng thỏa thuận
5	Các tiêu chí về sự hài lòng của người sử dụng			

STT	Tiêu chí	Yêu cầu chất lượng cụ thể	Yêu cầu đầu ra	
			Giai đoạn chuẩn bị cung cấp dịch vụ	Giai đoạn thuê dịch vụ
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
5.1	Tính kịp thời	Yêu cầu về thời gian nhà cung cấp dịch vụ hoàn tất việc cung cấp dịch vụ tới người sử dụng so với thời hạn quy định	Đáp ứng yêu cầu	Đáp ứng yêu cầu
5.2	Phản hồi của người sử dụng	Yêu cầu về phương thức ghi nhận ý kiến và nội dung ý kiến của người sử dụng		Đáp ứng yêu cầu
5.3	Khả năng hỗ trợ người sử dụng	Yêu cầu về khả năng của nhà cung cấp trong công tác hỗ trợ		Đáp ứng yêu cầu
5.4	Thái độ phục vụ	Yêu cầu về thái độ phục vụ của nhà cung cấp		Đáp ứng yêu cầu
6	<b>Các tiêu chí về quản lý dịch vụ</b>			
6.1	Tuân thủ quy trình	Yêu cầu về việc ban hành và tuân thủ các quy trình quản lý dịch vụ	Đáp ứng yêu cầu	Đáp ứng yêu cầu
6.2	Môi trường làm việc	Yêu cầu về môi trường làm việc của nhà cung cấp dịch vụ	Đáp ứng yêu cầu	Đáp ứng yêu cầu

STT	Tiêu chí	Yêu cầu chất lượng cụ thể	Yêu cầu đầu ra	
			Giai đoạn chuẩn bị cung cấp dịch vụ	Giai đoạn thuê dịch vụ
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
		Yêu cầu đối với bộ phận chuyên trách của nhà cung cấp dịch vụ cho việc quản lý và cung cấp dịch vụ		Đáp ứng yêu cầu
6.3	Báo cáo dịch vụ	Yêu cầu về chế độ và nội dung báo cáo dịch vụ	Đáp ứng yêu cầu về chế độ và nội dung báo cáo trong giai đoạn chuẩn bị cung cấp dịch vụ	Đáp ứng yêu cầu về chế độ và nội dung báo cáo dịch vụ trong giai đoạn thuê dịch vụ
6.4	Quản lý tính sẵn sàng và tính liên tục của dịch vụ	Yêu cầu về hồ sơ hoặc hệ thống quản lý tính sẵn sàng, liên tục của dịch vụ		Đáp ứng yêu cầu
6.5	Quản lý thay đổi	Yêu cầu về hồ sơ quản lý thay đổi của dịch vụ	Đáp ứng yêu cầu	Đáp ứng yêu cầu
6.6	Quản lý và triển khai phiên bản	Yêu cầu về hồ sơ quản lý và triển khai phiên bản của dịch vụ	Đáp ứng yêu cầu	Đáp ứng yêu cầu

**PHỤ LỤC V**  
**CÁC BIỂU MẪU**  
**CỦA HOẠT ĐỘNG THUÊ DỊCH VỤ CÔNG NGHỆ THÔNG TIN**  
*(Kèm theo Thông tư số 16 /2014 /TT-BTTTT ngày 30 tháng 12 năm 2014*  
*của Bộ trưởng Bộ Thông tin và Truyền thông)*

Mẫu số 1	Biên bản nghiệm thu, bàn giao dịch vụ công nghệ thông tin để đưa vào sử dụng
Mẫu số 2	Báo cáo kết quả cung cấp dịch vụ công nghệ thông tin
Mẫu số 3	Báo cáo kết quả kiểm soát chất lượng dịch vụ công nghệ thông tin
Mẫu số 4	Biên bản bàn giao thông tin và dữ liệu hình thành trong quá trình cung cấp dịch vụ công nghệ thông tin
Mẫu số 5	Biên bản nghiệm thu kết quả cung cấp dịch vụ công nghệ thông tin

*Mẫu số 1. Biên bản nghiệm thu, bàn giao dịch vụ công nghệ thông tin để đưa vào sử dụng*

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

..., ngày ..... tháng ... năm ...

**BIÊN BẢN NGHIỆM THU, BÀN GIAO DỊCH VỤ CÔNG NGHỆ  
THÔNG TIN ĐỂ ĐƯA VÀO SỬ DỤNG**  
**TÊN DỊCH VỤ:.....**

**I. Đối tượng nghiệm thu:**

Tên dịch vụ công nghệ thông tin: *Nêu rõ tên dịch vụ công nghệ thông tin được nghiệm thu.*

**II. Thành phần tham gia nghiệm thu:**

1. Đại diện theo pháp luật của chủ trì thuê dịch vụ:

- Ông (Bà): ..... Chức vụ: .....

- Ông (Bà): ..... Chức vụ: .....

2. Đại diện theo pháp luật nhà cung cấp dịch vụ:

- Ông (Bà): ..... Chức vụ: .....

- Ông (Bà): ..... Chức vụ: .....

3. Đại diện theo pháp luật của đơn vị kiểm thử (nếu có):

- Ông (Bà): ..... Chức vụ: .....

- Ông (Bà): ..... Chức vụ: .....

4. Đại diện theo pháp luật của đơn vị giám sát thực hiện (nếu có):

- Ông (Bà): ..... Chức vụ: .....

- Ông (Bà): ..... Chức vụ: .....

5. Đại diện theo pháp luật của đơn vị khác liên quan (nếu có):

- Ông (Bà): ..... Chức vụ: .....

- Ông (Bà): ..... Chức vụ: .....

**III. Thời gian nghiệm thu:**

Bắt đầu: ..... giờ ..... ngày ..... tháng ..... năm.....

Kết thúc: ..... giờ ..... ngày ..... tháng ..... năm.....

Tại: .....

**IV. Đánh giá kết quả chuẩn bị cung cấp dịch vụ đã thực hiện:**

1. Tài liệu làm căn cứ nghiệm thu, đánh giá:

2. Đánh giá kết quả chuẩn bị cung cấp dịch vụ công nghệ thông tin:

- Về xây dựng, chuẩn bị hệ thống phục vụ cung cấp dịch vụ;
- Về kiểm thử (hoặc vận hành thử);
- Về đào tạo, chuyển giao công nghệ hoặc hướng dẫn sử dụng;
- Về các sản phẩm bàn giao có liên quan đến dịch vụ (nếu có);
- Về các nội dung khác liên quan (nếu có).

3. Các ý kiến khác (nếu có).

#### **V. Kết luận:**

- Chấp nhận hay không chấp nhận nghiệm thu dịch vụ công nghệ thông tin đưa vào sử dụng.

- Yêu cầu sửa chữa, hoàn thiện dịch vụ và các yêu cầu khác (nếu có).

Các bên trực tiếp nghiệm thu chịu trách nhiệm trước pháp luật về việc nghiệm thu này. Biên bản này được lập thành ... (bằng chữ) bản có giá trị pháp lý như nhau, ... giữ ... bản, ... giữ ... bản, ...../.

**ĐẠI DIỆN THEO PHÁP LUẬT CỦA  
NHÀ CUNG CẤP DỊCH VỤ**

(Ký, ghi rõ họ tên, đóng dấu)

**ĐẠI DIỆN THEO PHÁP LUẬT CỦA  
CHỦ TRÌ THUÊ DỊCH VỤ**

(Ký, ghi rõ họ tên, đóng dấu)

**ĐẠI DIỆN THEO PHÁP LUẬT CỦA  
ĐƠN VỊ KIỂM THỬ**

(nếu có)

(Ký, ghi rõ họ tên, đóng dấu)

**ĐẠI DIỆN THEO PHÁP LUẬT CỦA  
ĐƠN VỊ GIÁM SÁT  
THỰC HIỆN**

(nếu có)

(Ký, ghi rõ họ tên, đóng dấu)

**ĐẠI DIỆN THEO PHÁP LUẬT CỦA  
ĐƠN VỊ KHÁC LIÊN QUAN (nếu có)**

(Ký, ghi rõ họ tên, đóng dấu)

**Mẫu số 2. Báo cáo kết quả cung cấp dịch vụ công nghệ thông tin****CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**  
**Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

..., ngày ..... tháng ... năm 20...

**BÁO CÁO KẾT QUẢ CUNG CẤP DỊCH VỤ CÔNG NGHỆ THÔNG TIN**

Nhà cung cấp dịch vụ lập báo cáo kết quả cung cấp dịch vụ và chủ trì thuê dịch vụ xác nhận với các nội dung cụ thể như sau:

**I. Các thông tin chung**

1. Tên dịch vụ công nghệ thông tin:
2. Thời gian cung cấp dịch vụ: Từ ngày ... đến ngày ...
3. Chủ trì thuê dịch vụ:
4. Nhà cung cấp dịch vụ:
5. Địa điểm cung cấp dịch vụ:
6. Đối tượng sử dụng dịch vụ:

**II. Kết quả cung cấp dịch vụ theo các tiêu chí đã xác định**

1. Hạng mục <ghi tên hạng mục>

TT	Nội dung yêu cầu/tiêu chí	Kết quả cung cấp dịch vụ (Nhà cung cấp dịch vụ phản ánh việc đáp ứng các tiêu chí, yêu cầu chất lượng)	Ý kiến của chủ trì thuê dịch vụ (nếu có)
1.			
2.			

2. Hạng mục <ghi tên hạng mục>

...

**ĐẠI DIỆN**  
**NHÀ CUNG CẤP DỊCH VỤ**  
(Ký, ghi rõ họ tên)

**ĐẠI DIỆN**  
**CHỦ TRÌ THUÊ DỊCH VỤ**  
(Ký, ghi rõ họ tên)



**Mẫu số 3. Báo cáo kết quả kiểm soát chất lượng dịch vụ công nghệ thông tin**

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

..., ngày ..... tháng ... năm 20...

**BÁO CÁO KẾT QUẢ KIỂM SOÁT CHẤT LƯỢNG  
 DỊCH VỤ CÔNG NGHỆ THÔNG TIN**

*Chủ trì thuê dịch vụ lập báo cáo kết quả kiểm soát chất lượng dịch vụ với các nội dung cụ thể như sau:*

**I. Các thông tin chung**

1. Tên dịch vụ công nghệ thông tin:
2. Thời gian cung cấp dịch vụ: Từ ngày ... đến ngày ...
3. Chủ trì thuê dịch vụ:
4. Nhà cung cấp dịch vụ:
5. Địa điểm cung cấp dịch vụ:
6. Đối tượng sử dụng dịch vụ:

**II. Kết quả kiểm soát, theo dõi, giám sát cung cấp dịch vụ theo các tiêu chí đã xác định**

## 2. Hạng mục &lt;ghi tên hạng mục&gt;

TT	Nội dung yêu cầu/tiêu chí	Kết quả kiểm soát chất lượng dịch vụ (Chủ trì thuê dịch vụ thực hiện nêu các nội dung kiểm soát chất lượng dịch vụ theo các tiêu chí, yêu cầu chất lượng)
1		
2		

## 2. Hạng mục &lt;ghi tên hạng mục&gt;

...

**ĐẠI DIỆN**  
**CHỦ TRÌ THUÊ DỊCH VỤ**  
 (Ký, ghi rõ họ tên)

**Mẫu số 4. Biên bản bàn giao thông tin và dữ liệu hình thành trong quá trình cung cấp dịch vụ công nghệ thông tin**

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

..., ngày ..... tháng ... năm ...

**BIÊN BẢN BÀN GIAO THÔNG TIN VÀ DỮ LIỆU HÌNH THÀNH TRONG QUÁ TRÌNH CUNG CẤP DỊCH VỤ CÔNG NGHỆ THÔNG TIN**

**TÊN DỊCH VỤ:.....**

*Căn cứ ...*

**I. Thành phần tham gia:**

1. Đại diện theo pháp luật của chủ trì thuê dịch vụ (Bên nhận bàn giao):

- Ông (Bà): ..... Chức vụ: .....

- Ông (Bà): ..... Chức vụ: .....

2. Đại diện theo pháp luật của nhà cung cấp dịch vụ (Bên bàn giao):

- Ông (Bà): ..... Chức vụ: .....

- Ông (Bà): ..... Chức vụ: .....

3. Đại diện theo pháp luật của đơn vị khác có liên quan (nếu có):

- Ông (Bà): ..... Chức vụ: .....

- Ông (Bà): ..... Chức vụ: .....

**II. Thời gian, địa điểm bàn giao:**

Bắt đầu: ..... ngày..... tháng..... năm .....

Kết thúc: ..... ngày..... tháng..... năm.....

Tại: .....

**III. Nội dung, hình thức bàn giao:**

Các bên tham gia bàn giao đã cùng nhau thực hiện các thao tác kỹ thuật và tiến hành việc bàn giao thông tin và dữ liệu hình thành trong quá trình cung cấp dịch vụ như sau:

STT	Nội dung bàn giao	Hình thức bàn giao	Ghi chú
1.			
2.			

#### IV. Kết luận:

- Các bên thực hiện bàn giao đã hoàn thành việc bàn giao và thống nhất ký biên bản bàn giao này.

- Tại thời điểm bàn giao, dịch vụ hoạt động bình thường (hoặc có dấu hiệu bất thường cần nêu rõ).

Các bên trực tiếp thực hiện bàn giao chịu trách nhiệm trước pháp luật về các nội dung bàn giao này. Biên bản này được lập thành ... (bằng chữ) bản có giá trị pháp lý như nhau, ... giữ ... bản, ... giữ ... bản, ... ./.

**ĐẠI DIỆN THEO PHÁP LUẬT CỦA  
NHÀ CUNG CẤP DỊCH VỤ**

(Ký, ghi rõ họ tên, đóng dấu)

**ĐẠI DIỆN THEO PHÁP LUẬT CỦA  
CHỦ TRÌ THUÊ DỊCH VỤ**

(Ký, ghi rõ họ tên, đóng dấu)

**ĐẠI DIỆN THEO PHÁP LUẬT  
CỦA ĐƠN VỊ KHÁC CÓ LIÊN QUAN (nếu có)**

(Ký, ghi rõ họ tên, đóng dấu)

Mẫu số 5. Biên bản nghiệm thu kết quả cung cấp dịch vụ công nghệ thông tin

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

..., ngày ..... tháng ... năm ...

**BIÊN BẢN NGHIỆM THU**  
**KẾT QUẢ CUNG CẤP DỊCH VỤ CÔNG NGHỆ THÔNG TIN**

**I. Đối tượng nghiệm thu:**

Tên dịch vụ công nghệ thông tin: *Nêu rõ tên dịch vụ công nghệ thông tin được nghiệm thu.*

Thời gian cung cấp dịch vụ công nghệ thông tin (*bắt đầu, kết thúc*):

**II. Thành phần tham gia nghiệm thu:**

1. Đại diện theo pháp luật của chủ trì thuê dịch vụ:

- Ông (Bà): ..... Chức vụ: .....

- Ông (Bà): ..... Chức vụ: .....

2. Đại diện theo pháp luật của nhà cung cấp dịch vụ:

- Ông (Bà): ..... Chức vụ: .....

- Ông (Bà): ..... Chức vụ: .....

3. Đại diện theo pháp luật của đơn vị giám sát thực hiện (nếu có):

- Ông (Bà): ..... Chức vụ: .....

- Ông (Bà): ..... Chức vụ: .....

4. Đại diện theo pháp luật của đơn vị khác có liên quan (nếu có):

- Ông (Bà): ..... Chức vụ: .....

- Ông (Bà): ..... Chức vụ: .....

**III. Thời gian nghiệm thu:**

Bắt đầu: .....giờ..... ngày..... tháng..... năm.....

Kết thúc: .....giờ..... ngày..... tháng..... năm.....

Tại: .....

**IV. Đánh giá kết quả cung cấp dịch vụ:**

1. Tài liệu làm căn cứ nghiệm thu, đánh giá:

- *Kế hoạch thuê dịch vụ công nghệ thông tin được duyệt.*

- Hợp đồng thuê dịch vụ công nghệ thông tin.
- Kế hoạch triển khai thực hiện hợp đồng.
- Báo cáo kết quả cung cấp dịch vụ.
- Báo cáo kết quả kiểm soát chất lượng dịch vụ.
- Biên bản bàn giao thông tin và dữ liệu hình thành trong quá trình cung cấp dịch vụ (nếu có).
- Các căn cứ, văn bản, tài liệu khác liên quan (nếu có).

2. Đánh giá kết quả cung cấp dịch vụ công nghệ thông tin: *Nêu rõ kết quả đánh giá trên cơ sở báo cáo kết quả cung cấp dịch vụ; Các nội dung đánh giá phục vụ thanh toán (Các nội dung áp dụng giảm trừ thanh toán (nếu có); Số lỗi giảm trừ thanh toán; Giá trị giảm trừ thanh toán theo quy định về giảm trừ thanh toán; Giá trị chấp nhận nghiệm thu (sau khi giảm trừ thanh toán (nếu có))).*

3. Các ý kiến khác (nếu có).

#### V. Kết luận:

- Chấp nhận hay không chấp nhận nghiệm thu kết quả cung cấp dịch vụ công nghệ thông tin.

- Yêu cầu sửa chữa, hoàn thiện cải thiện chất lượng dịch vụ và các yêu cầu khác (nếu có).

Các bên trực tiếp nghiệm thu chịu trách nhiệm trước pháp luật về việc nghiệm thu này. Biên bản này được lập thành ... (*bằng chữ*) bản có giá trị pháp lý như nhau, ... giữ ... bản, ... giữ ... bản, ... ./.

**ĐẠI DIỆN THEO PHÁP LUẬT CỦA  
NHÀ CUNG CẤP DỊCH VỤ**

(Ký, ghi rõ họ tên, đóng dấu)

**ĐẠI DIỆN THEO PHÁP LUẬT CỦA  
CHỦ TRÌ THUÊ DỊCH VỤ**

(Ký, ghi rõ họ tên, đóng dấu)

**ĐẠI DIỆN THEO PHÁP LUẬT  
CỦA ĐƠN VỊ GIÁM SÁT  
THỰC HIỆN (NẾU CÓ)**

(Ký, ghi rõ họ tên, đóng dấu)

**ĐẠI DIỆN THEO PHÁP LUẬT  
CỦA ĐƠN VỊ KHÁC CÓ LIÊN  
QUAN (NẾU CÓ)**

(Ký, ghi rõ họ tên, đóng dấu)