

Số: 528/QĐ-UBND

Yên Bái, ngày 19 tháng 3 năm 2025

QUYẾT ĐỊNH

**Ban hành Quy định tiêu chí, tiêu chuẩn chất lượng dịch vụ;
cơ chế đánh giá và nghiệm thu dịch vụ sự nghiệp công lĩnh vực
công nghệ thông tin sử dụng ngân sách nhà nước
trên địa bàn tỉnh Yên Bái**

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH YÊN BÁI

Căn cứ Luật tổ chức Chính quyền địa phương ngày 19/02/2025;

Căn cứ Luật Lao động ngày 20/11/2019;

Căn cứ Luật An toàn thông tin ngày 19/11/2015;

Căn cứ Luật Công nghệ thông tin ngày 29/6/2016;

Căn cứ Nghị định số 73/2019/NĐ-CP ngày 05 tháng 9 năm 2019 của Chính phủ về Quy định quản lý đầu tư ứng dụng công nghệ thông tin sử dụng nguồn vốn ngân sách nhà nước; Nghị định số 82/2024/NĐ-CP ngày 10/7/2024 của Chính phủ về việc Sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 73/2019/NĐ-CP ngày 05 tháng 9 năm 2019 của Chính phủ quy định quản lý đầu tư ứng dụng công nghệ thông tin sử dụng nguồn vốn ngân sách nhà nước;

Căn cứ Nghị định số 32/2019/NĐ-CP ngày 10/4/2019 của Chính phủ về việc 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;

Căn cứ Nghị định số 60/2021/NĐ-CP ngày 21/6/2021 của Chính phủ về việc quy định cơ chế tự chủ của đơn vị sự nghiệp công lập;

Căn cứ Nghị quyết số 132/NQ-HĐND ngày 10/12/2024 của Hội đồng nhân dân tỉnh Yên Bái về việc Ban hành danh mục sự nghiệp công sử dụng ngân sách nhà nước trên địa bàn tỉnh Yên Bái;

Căn cứ Quyết định số 2533/QĐ-UBND ngày 10/12/2024 của Ủy ban nhân dân tỉnh Yên Bái về việc ban hành định mức kinh tế - kỹ thuật dịch vụ sự nghiệp công lĩnh vực Công nghệ thông tin sử dụng ngân sách nhà nước trên địa bàn tỉnh Yên Bái;

Căn cứ Quyết định số 2534/QĐ-UBND ngày 10/12/2024 của Ủy ban nhân dân tỉnh Yên Bái về việc ban hành đơn giá dịch vụ sự nghiệp công lĩnh vực công nghệ thông tin sử dụng ngân sách nhà nước trên địa bàn tỉnh Yên Bái và các căn cứ khác có liên quan;

Theo đề nghị của Sở Khoa học và Công nghệ tại Tờ trình số 10/TTr-SKHCN ngày 20/02/2025.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy định tiêu chí, tiêu chuẩn chất lượng dịch vụ sự nghiệp công; cơ chế đánh giá và nghiệm thu dịch vụ sự nghiệp công sử dụng ngân sách nhà nước lĩnh vực công nghệ thông tin trên địa bàn tỉnh Yên Bái.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký ban hành và thay thế Quyết định số 170/QĐ-UBND ngày 29/01/2021 của Ủy ban nhân dân tỉnh Yên Bái về việc ban hành Quy định tạm thời tiêu chí, tiêu chuẩn chất lượng dịch vụ; cơ chế đánh giá và nghiệm thu dịch vụ sự nghiệp công thuộc lĩnh vực công nghệ thông tin sử dụng ngân sách nhà nước trên địa bàn tỉnh Yên Bái;

Điều 3. Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh; Giám đốc các Sở: Tài chính, Khoa học và Công nghệ; Thủ trưởng các sở, ban, ngành và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Chủ tịch, các PCT UBND tỉnh;
- Công Thông tin điện tử tỉnh;
- Lưu: VT, VX, TC.

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



Ngô Hạnh Phúc



Yên Bái, ngày 19 tháng 3 năm 2025

QUY ĐỊNH

Tiêu chí, tiêu chuẩn chất lượng dịch vụ; cơ chế đánh giá và nghiệm thu dịch vụ sự nghiệp công lĩnh vực công nghệ thông tin sử dụng ngân sách nhà nước trên địa bàn tỉnh Yên Bái
(Ban hành kèm theo Quyết định số 528 /QĐ-UBND ngày 19/3/2025 của Ủy ban nhân dân tỉnh Yên Bái)

Chương I

QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Quy định này quy định về tiêu chí, tiêu chuẩn chất lượng; cơ chế giám sát, đánh giá và nghiệm thu dịch vụ sự nghiệp công sử dụng ngân sách nhà nước lĩnh vực công nghệ thông tin (sau đây gọi chung là dịch vụ) trên địa bàn tỉnh Yên Bái thuộc danh mục được phê duyệt tại Nghị quyết số 132/NQ-HĐND ngày 10/12/2024 của Hội đồng nhân dân tỉnh Yên Bái về việc Ban hành danh mục sự nghiệp công sử dụng ngân sách nhà nước trên địa bàn tỉnh Yên Bái.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

1. Cơ quan quản lý cấp trên (cơ quan chủ quản); Cơ quan quản lý nhà nước được ủy quyền quyết định giao nhiệm vụ, đặt hàng dịch vụ sự nghiệp công thuộc lĩnh vực công nghệ thông tin sử dụng ngân sách nhà nước từ nguồn kinh phí chi thường xuyên trên địa bàn tỉnh Yên Bái.

2. Đơn vị sự nghiệp công lập, tổ chức thực hiện cung ứng dịch vụ sự nghiệp công lĩnh vực công nghệ thông tin (gọi chung là bên cung ứng dịch vụ).

3. Các cơ quan, đơn vị, tổ chức, cá nhân 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 trên địa bàn tỉnh.

Điều 3. Giải thích từ ngữ

1. Dịch vụ sự nghiệp công sử dụng ngân sách nhà nước lĩnh vực công nghệ thông tin thuộc danh mục do cấp có thẩm quyền ban hành, được Nhà nước bảo đảm kinh phí hoặc hỗ trợ kinh phí để thực hiện.

2. Chất lượng dịch vụ là mức độ sản phẩm dịch vụ đáp ứng được các chỉ tiêu, thông số kỹ thuật theo quy định của pháp luật và theo yêu cầu của cơ quan đặt hàng.

3. Tiêu chí chất lượng dịch vụ là các chỉ tiêu, thông số kỹ thuật do pháp luật quy định và các yêu cầu của cơ quan đặt hàng để đơn vị cung ứng dịch vụ phải đáp ứng.

4. Tiêu chuẩn chất lượng dịch vụ là kết quả đánh giá các tiêu chí cần đạt được khi thực hiện các dịch vụ bằng phương thức đánh giá “Đạt” hoặc “Không đạt”.

Chương II

QUY ĐỊNH CỤ THỂ

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

1. Dịch vụ quản trị, vận hành cơ sở dữ liệu, hệ thống thông tin, hạ tầng kỹ thuật của cơ quan nhà nước:

- Nội dung dịch vụ quản trị, vận hành cơ sở dữ liệu, hệ thống thông tin, hạ tầng kỹ thuật: Vận hành máy chủ vật lý; khung phiên máy chủ; máy chủ ảo; các thiết bị mạng (Router, Switch); thiết bị tường lửa Firewall/Thiết bị cân bằng tải; thiết bị hệ thống lưu trữ (SAN, NAS, băng từ...); hệ thống lưu điện UPS; hệ thống điều hòa chính xác; hệ thống quản lý hạ tầng trung tâm tích hợp dữ liệu; màn hình LED điện tử; Vận hành, giám sát phần mềm, nền tảng số, cơ sở dữ liệu cấp độ 1, 2, 3 và tương đương; Quản trị, hỗ trợ sử dụng phần mềm, nền tảng số, cơ sở dữ liệu, hệ thống thông tin cấp độ 1, 2, 3 và tương đương.

- Tiêu chí đánh giá chất lượng dịch vụ quản trị, vận hành cơ sở dữ liệu, hệ thống thông tin, hạ tầng kỹ thuật của cơ quan nhà nước: Theo **Phụ lục I** của Quy định này.

2. Dịch vụ bảo trì, bảo dưỡng cơ sở dữ liệu, hệ thống thông tin, hạ tầng kỹ thuật của cơ quan nhà nước:

- Nội dung dịch vụ bảo trì, bảo dưỡng cơ sở dữ liệu, hệ thống thông tin, hạ tầng kỹ thuật của cơ quan nhà nước gồm: Bảo trì, bảo dưỡng máy chủ vật lý; Bảo trì, bảo dưỡng khung phiên máy chủ; Bảo trì, bảo dưỡng máy chủ ảo; Bảo trì, bảo dưỡng Router; Bảo trì, bảo dưỡng Switch/SAN Switch; Bảo trì, bảo dưỡng Firewall/Thiết bị cân bằng tải; Bảo trì, bảo dưỡng Hệ thống lưu trữ (SAN, NAS, băng từ...); bảo trì, bảo dưỡng hệ thống quản lý hạ tầng trung tâm tích hợp dữ liệu.

- Tiêu chí đánh giá chất lượng dịch vụ bảo trì, bảo dưỡng cơ sở dữ liệu, hệ thống thông tin, hạ tầng kỹ thuật của cơ quan nhà nước: Theo **Phụ lục II** của Quy định này.

3. Dịch vụ an toàn thông tin

- Nội dung dịch vụ an toàn thông tin gồm: Dịch vụ ứng cứu sự cố an toàn thông tin cho các cơ quan, đơn vị; Dịch vụ khắc phục sự cố an toàn thông tin; Dịch vụ thu thập, phân tích và cảnh báo nguy cơ, sự cố cho các cơ quan, đơn vị; Dịch vụ giám sát phòng, chống, ngăn chặn thư rác, tin nhắn rác cho các cơ quan, đơn vị; Dịch vụ giám sát an toàn thông tin cho hệ thống thông tin của cơ quan, đơn vị có truy cập vào hệ thống thông tin, ứng dụng dùng chung đặt tại Trung tâm tích hợp dữ liệu tỉnh; Dịch vụ kiểm tra, đánh giá an toàn thông tin mạng cho hệ thống thông tin cấp độ 1, 2 của các cơ quan, đơn vị.

- Tiêu chí đánh giá chất lượng dịch vụ an toàn thông tin của các cơ quan, đơn vị: Theo **Phụ lục III** của Quy định này.

Điều 5. Nghiệm thu chất lượng, thanh toán dịch vụ

1. Việc đánh giá chất lượng các dịch vụ công nghệ thông tin căn cứ trên các tiêu chí tại các Phụ lục kèm theo Quy định này và sử dụng phương thức đánh giá “Đạt”, “Không đạt”. Chất lượng dịch vụ được đánh giá là “Đạt” nếu có từ 70% trở lên các tiêu chí của dịch vụ đó được đánh giá là “Đạt”, ngược lại thì đánh giá chất lượng dịch vụ đó là “Không đạt”.

2. Kinh phí thanh toán dịch vụ cho đơn vị cung ứng dịch vụ được căn cứ vào kết quả đánh giá chất lượng của dịch vụ được quy định tại khoản 1 Điều này cụ thể như sau:

- Khi chất lượng dịch vụ được đánh giá là “Đạt”. Được thanh toán 100% kinh phí.

- Khi chất lượng dịch vụ được đánh giá là “Không đạt”. Không được thanh toán kinh phí.

Điều 6. Kiểm tra, giám sát, đánh giá chất lượng dịch vụ

1. Việc kiểm tra, giám sát chất lượng dịch vụ được thực hiện theo các tiêu chí chất lượng, phương pháp đánh giá và yêu cầu đáp ứng theo các quy định tại các Phụ lục ban hành kèm theo Quy định này.

2. Định kỳ hoặc đột xuất, Sở Khoa học và Công nghệ và các cơ quan quản lý nhà nước có thẩm quyền tổ chức kiểm tra, giám sát việc thực hiện cung cấp dịch vụ công nghệ thông tin theo Quy định này.

3. Khi phát hiện sai sót trong quá trình cung ứng các dịch vụ, các cơ quan được giao quản lý thực hiện nhiệm vụ yêu cầu bên cung ứng dịch vụ khắc phục, xử lý 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.

Điều 7. Kiểm định chất lượng dịch vụ

Trong quá trình kiểm tra, giám sát, đánh giá, các cơ quan được giao kinh phí thực hiện nhiệm vụ muốn kiểm định chất lượng các dịch vụ sẽ 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.

Kinh phí thực hiện kiểm định: Theo quy định hiện hành.

Chương III

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

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

1. Chủ trì, phối hợp với Sở Tài chính, Kho bạc Nhà nước, đơn vị cung ứng dịch vụ thực hiện tổng hợp, thẩm định nội dung, nghiệm thu, thanh quyết toán khối lượng sản phẩm đặt hàng.

2. Tổ chức hướng dẫn, đơn đốc đơn vị được giao nhiệm vụ đặt hàng triển khai thực hiện nhiệm vụ đặt hàng hằng năm của Ủy ban nhân dân tỉnh đạt hiệu quả.

3. Tham mưu đề xuất sửa đổi, bổ sung các nội dung đặt hàng dịch vụ sự nghiệp công lĩnh vực Công nghệ thông tin phù hợp với quy định pháp luật và tình hình thực tế.

4. Chủ trì, phối hợp với Sở Tài chính, các cơ quan, đơn vị liên quan tham mưu cho Ủy ban nhân dân tỉnh về ban hành, sửa đổi danh mục dịch vụ sự nghiệp công, định mức kinh tế - kỹ thuật, đơn giá dịch vụ sự nghiệp công lĩnh vực công nghệ thông tin sử dụng ngân sách nhà nước từ nguồn kinh phí chi thường xuyên trên địa bàn tỉnh Yên Bái theo đúng quy định hiện hành.

5. Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan tổ chức thanh tra, kiểm tra, theo dõi và giám sát, đánh giá chất lượng việc thực hiện nhiệm vụ đặt hàng của các cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh.

6. Thực hiện báo cáo định kỳ theo quy định hoặc báo cáo đột xuất tình hình thực hiện nhiệm vụ đặt hàng dịch vụ sự nghiệp công lĩnh vực Công nghệ thông tin sử dụng ngân sách nhà nước trên địa bàn tỉnh Yên Bái theo quy định .

Điều 9. Trách nhiệm của Sở Tài chính

1. Phối hợp với Sở Khoa học và Công nghệ và các cơ quan, đơn vị có liên quan tham mưu với Ủy ban nhân dân tỉnh điều chỉnh, sửa đổi, bổ sung danh mục dịch vụ sự nghiệp công, định mức kinh tế - kỹ thuật, đơn giá dịch vụ sự nghiệp công lĩnh vực công nghệ thông tin sử dụng ngân sách nhà nước từ nguồn kinh phí chi thường xuyên trên địa bàn tỉnh Yên Bái theo đúng quy định hiện hành.

2. Phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan tổ chức thanh tra, kiểm tra việc đặt hàng các dịch vụ sự nghiệp công lĩnh vực công nghệ thông tin sử dụng ngân sách nhà nước từ nguồn kinh phí chi thường xuyên trên địa bàn tỉnh Yên Bái theo thẩm quyền.

Điều 10. Trách nhiệm của Kho bạc Nhà nước tỉnh Yên Bái

Thực hiện kiểm soát chi, tạm ứng, thanh toán kịp thời theo các quy định tại Thông tư số 17/2024/TT-BTC ngày 14/3/2024 của Bộ Tài chính hướng dẫn kiểm soát chi, thanh toán các khoản chi thường xuyên qua kho bạc nhà nước và các quy định tại Quyết định này; hết năm ngân sách phải xác nhận số kinh phí thanh toán trong năm của đơn vị sử dụng ngân sách (bảng đối chiếu dự toán, tình hình sử dụng kinh phí ngân sách tại Kho bạc nhà nước...).

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

1. Phối hợp với các cơ quan được giao kinh phí thực hiện nhiệm vụ xây dựng kế hoạch, kinh phí thực hiện dịch vụ.

2. Tổ chức thực hiện cung ứng các dịch vụ đảm bảo đúng quy trình và chất lượng theo tiêu chí, tiêu chuẩn do cơ quan nhà nước có thẩm quyền ban hành và hợp đồng đã được ký kết.

3. Chịu trách nhiệm trước pháp luật, cơ quan quản lý cấp trên, cơ quan được giao kinh phí thực hiện nhiệm vụ về nội dung, chất lượng dịch vụ do đơn vị thực hiện cung ứng.

4. Chịu trách nhiệm quyết toán kinh phí cung ứng dịch vụ theo đúng quy định, thực hiện nhiệm vụ với ngân sách nhà nước.

5. Thực hiện chế độ báo cáo định kỳ hoặc báo cáo đột xuất tình hình thực hiện dịch vụ theo quy định tại quy định này.

Chương V

ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH

Điều 12. Chế độ báo cáo

1. Các cơ quan, đơn vị được giao thực hiện dịch vụ có trách nhiệm gửi báo cáo định kỳ tình hình triển khai thực hiện nhiệm vụ về Sở Khoa học và Công nghệ trước ngày 10/12 để tổng hợp, báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh.

2. Thực hiện báo cáo đột xuất theo yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền.

Điều 13. Điều khoản thi hành

1. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký ban hành đến khi Bộ Khoa học và Công nghệ ban hành quy định về tiêu chí, tiêu chuẩn kiểm tra, giám sát, đánh giá, nghiệm thu chất lượng dịch vụ sự nghiệp công sử dụng ngân sách nhà nước lĩnh vực công nghệ thông tin, Sở Khoa học và Công nghệ có trách nhiệm tham mưu cho Ủy ban nhân dân tỉnh Quyết định thay thế.

2. Đối với các dịch vụ sự nghiệp công lĩnh vực công nghệ thông tin sử dụng ngân sách trên địa bàn tỉnh do Ủy ban nhân dân tỉnh Yên Bái điều chỉnh, bổ sung. Giao Sở Khoa học và Công nghệ chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan, trình Ủy ban nhân dân tỉnh bổ sung tiêu chí, tiêu chuẩn chất lượng dịch vụ sự nghiệp công; cơ chế giám sát, đánh giá, kiểm định chất lượng dịch vụ sự nghiệp công thuộc danh mục điều chỉnh, bổ sung.

Trong quá trình thực hiện nếu có vướng mắc, các tổ chức, cá nhân phản ánh kịp thời về Sở Khoa học và Công nghệ để tổng hợp, báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh./.

Phụ lục I
TIÊU CHÍ, TIÊU CHUẨN ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG
Dịch vụ quản trị, vận hành cơ sở dữ liệu, hệ thống thông tin,
hạ tầng kỹ thuật của cơ quan nhà nước
(Ban hành kèm theo Quyết định số /QĐ- UBND ngày /3/2025
của Ủy ban nhân dân tỉnh Yên Bái)

1.1. Tiêu chí, tiêu chuẩn đánh giá chất lượng dịch vụ vận hành hệ thống thông tin, hạ tầng kỹ thuật gồm: Vận hành máy chủ vật lý; khung phần mềm; máy chủ ảo; các thiết bị mạng (Router, Switch); thiết bị tường lửa Firewall/Thiết bị cân bằng tải; thiết bị hệ thống lưu trữ (SAN, NAS, băng từ...); hệ thống lưu điện UPS; hệ thống điều hòa chính xác; hệ thống quản lý hạ tầng trung tâm tích hợp dữ liệu; màn hình LED điện tử:

TT	Nội dung, tiêu chí đánh giá	Tiêu chuẩn đánh giá		Ghi chú
		Đạt	Không đạt	
1	Công tác chuẩn bị			
a)	Xây dựng lịch trực vận hành theo tuần, theo tháng			
b)	Các tài liệu hướng dẫn vận hành			
c)	Có đầy đủ các biểu mẫu báo cáo về tình trạng vận hành của các thiết bị thuộc hạ tầng công nghệ thông tin			
2	Vận hành hạ tầng công nghệ thông tin theo đúng quy trình			
a)	Đảm bảo hệ thống hạ tầng công nghệ thông tin hoạt động ổn định 24/7			
b)	Giám sát hiệu suất sử dụng tài nguyên của các thiết bị công nghệ thông tin			
c)	Kiểm tra các thiết lập, cập nhật phần mềm hệ thống của thiết bị			
d)	Nâng cấp, cập nhật phần mềm hệ thống của thiết bị (gồm bản vá hệ điều hành, bản cập nhật phần mềm hệ thống thiết bị...)			
e)	Kiểm tra trạng thái hoạt động các thành phần liên quan đến thiết bị			
f)	Thực hiện sao lưu backup định kỳ dữ liệu của các máy chủ, thiết bị lưu trữ			
g)	Các thao tác vận hành phát sinh:			
	Tạo lập máy chủ ảo mới theo yêu cầu cấu hình của phần mềm mới triển khai			
	Phân bổ lại tài nguyên cho các máy chủ ảo khi có nhu cầu (Nâng cấp, bổ sung tài nguyên,...).			

TT	Nội dung, tiêu chí đánh giá	Tiêu chuẩn đánh giá		Ghi chú
		Đạt	Không đạt	
	Tắt, xóa các máy chủ ảo không sử dụng quá 90 ngày			
h)	Có sự cố sẽ khắc phục sự cố tối đa 03h đồng hồ.			
i)	Nhật ký vận hành			

1.2. Tiêu chí, tiêu chuẩn đánh giá chất lượng dịch vụ vận hành, giám sát cơ sở dữ liệu gồm: Vận hành, giám sát phần mềm, nền tảng số, cơ sở dữ liệu cấp độ 1, 2, 3 và tương đương:

TT	Nội dung, tiêu chí đánh giá	Tiêu chuẩn đánh giá		Ghi chú
		Đạt	Không đạt	
1	Công tác chuẩn bị			
a)	Xây dựng lịch trực vận hành, giám sát phần mềm, nền tảng số, cơ sở dữ liệu theo tuần, theo tháng			
b)	Các tài liệu hướng dẫn vận hành, giám sát			
c)	Có đầy đủ các biểu mẫu báo cáo về tình trạng vận hành, giám sát của các phần mềm, nền tảng, cơ sở dữ liệu, hệ thống thông tin cấp độ 1, 2, 3			
2	Vận hành, giám sát phần mềm, nền tảng, cơ sở dữ liệu, hệ thống thông tin cấp độ 1, 2, 3 theo đúng quy trình			
a)	Đảm bảo phần mềm, nền tảng số, cơ sở dữ liệu, hệ thống thông tin cấp độ 1, 2, 3 hoạt động ổn định			
b)	Có sự cố sẽ khắc phục sự cố tối đa 03h đồng hồ.			
c)	Nhật ký vận hành, giám sát			

1.3. Quản trị, hỗ trợ sử dụng phần mềm, nền tảng số, cơ sở dữ liệu, hệ thống thông tin cấp độ 1, 2, 3 và tương đương:

TT	Nội dung, tiêu chí đánh giá	Tiêu chuẩn đánh giá		Ghi chú
		Đạt	Không đạt	
1	Công tác chuẩn bị			
a)	Xây dựng lịch trực quản trị, hỗ trợ sử dụng theo tuần, theo tháng.			
b)	Các tài liệu hướng dẫn quản trị, hỗ trợ sử dụng			
c)	Có đầy đủ các biểu mẫu báo cáo về tình trạng quản trị, hỗ trợ sử dụng của các phần mềm, nền			

TT	Nội dung, tiêu chí đánh giá	Tiêu chuẩn đánh giá		Ghi chú
		Đạt	Không đạt	
	tảng, cơ sở dữ liệu, hệ thống thông tin cấp độ 1, 2, 3			
2	Quản trị, hỗ trợ sử dụng phần mềm, nền tảng, cơ sở dữ liệu, hệ thống thông tin cấp độ 1, 2, 3 theo đúng quy trình.			
a)	Tiếp nhận, tổng hợp phản ánh yêu cầu và hỗ trợ sử dụng các phần mềm, nền tảng, cơ sở dữ liệu, hệ thống thông tin cấp độ 1, 2, 3 trong vòng tối đa 03h đồng hồ.			
b)	Nhật ký quản trị, hỗ trợ			

Phụ lục II
TIÊU CHÍ, TIÊU CHUẨN ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG
Dịch vụ bảo trì, bảo dưỡng cơ sở dữ liệu, hệ thống thông tin,
hạ tầng kỹ thuật của cơ quan nhà nước
(Ban hành kèm theo Quyết định số /QĐ- UBND ngày /3/2025
của Ủy ban nhân dân tỉnh Yên Bái)

Tiêu chí, tiêu chuẩn đánh giá chất lượng dịch vụ bảo trì, bảo dưỡng hệ thống thông tin, hạ tầng kỹ thuật của cơ quan nhà nước gồm: Bảo trì, bảo dưỡng máy chủ vật lý; Bảo trì, bảo dưỡng khung phần mềm máy chủ; Bảo trì, bảo dưỡng máy chủ ảo; Bảo trì, bảo dưỡng Router; Bảo trì, bảo dưỡng Switch/SAN Switch; Bảo trì, bảo dưỡng Firewall/Thiết bị cân bằng tải; Bảo trì, bảo dưỡng Hệ thống lưu trữ (SAN, NAS, băng từ...); Bảo trì, bảo dưỡng hệ thống quản lý hạ tầng trung tâm tích hợp dữ liệu:

TT	Nội dung, tiêu chí đánh giá	Tiêu chuẩn đánh giá		Ghi chú
		Đạt	Không đạt	
1	Công tác chuẩn bị			
a)	Kế hoạch bảo trì, bảo dưỡng			
b)	Tài liệu cho công tác bảo trì, bảo dưỡng			
c)	Trang thiết bị, vật tư vật liệu phục vụ bảo trì, bảo dưỡng			
2	Kiểm tra hệ thống trước khi bảo trì, bảo dưỡng (ghi chép hiện trạng, sao lưu cấu hình hệ thống trước khi thực hiện bảo trì, bảo dưỡng)			
3	Thực hiện bảo trì, bảo dưỡng theo đúng quy trình về bảo trì, bảo dưỡng			
a)	Đảm bảo việc sử dụng của cơ quan, đơn vị trong quá trình thực hiện bảo trì, bảo dưỡng không bị ảnh hưởng, gián đoạn			
b)	Đảm bảo an toàn thông tin trong quá trình bảo trì, bảo dưỡng			
c)	Đảm bảo thiết bị, phụ kiện kèm theo trong quá trình bảo trì, bảo dưỡng không bị hỏng hóc			
4	Kết thúc công việc			
a)	Báo cáo kết quả thực hiện bảo trì, bảo dưỡng			
b)	Hệ thống thiết bị sau bảo trì, bảo dưỡng hoạt động ổn định			
c)	Nhật ký bảo trì, bảo dưỡng			

Phụ lục III
TIÊU CHÍ, TIÊU CHUẨN ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG
An toàn thông tin
(Ban hành kèm theo Quyết định số /QĐ- UBND ngày /3/2025
của Ủy ban nhân dân tỉnh Yên Bái)

3.1. Tiêu chí, tiêu chuẩn đánh giá chất lượng dịch vụ điều phối hoạt động ứng cứu sự cố an toàn thông tin mạng của các cơ quan nhà nước:

TT	Nội dung, tiêu chí đánh giá	Tiêu chuẩn đánh giá		Ghi chú
		Đạt	Không đạt	
1	Công tác chuẩn bị			
	Xây dựng lịch trực điều phối ứng cứu sự cố			
2	Điều phối hoạt động theo quy trình			
a)	Tiếp nhận sự cố			
b)	Xác minh, xác nhận sự cố			
c)	Phân loại sự cố			
d)	Báo cáo xin ý kiến chỉ đạo			
3	Kết quả hoạt động điều phối			
a)	Thông báo sự cố			
b)	Điều phối đơn vị ứng cứu			
4	Nhật ký điều phối			

3.2. Tiêu chí, tiêu chuẩn đánh giá chất lượng dịch vụ ứng cứu, khắc phục sự cố an toàn thông tin mạng trên địa bàn tỉnh Yên Bái

TT	Nội dung, tiêu chí đánh giá	Tiêu chuẩn đánh giá		Ghi chú
		Đạt	Không đạt	
1	Công tác chuẩn bị			
	Xây dựng lịch trực tiếp nhận ứng cứu, khắc phục sự cố			
2	Tiếp nhận, xác minh, xác nhận sự cố			
a)	Tiếp nhận sự cố			
b)	Thực hiện xác minh sự cố kịp thời			
c)	Biên bản xác nhận sự cố			
3	Thu thập thông tin và phân tích sự cố			

TT	Nội dung, tiêu chí đánh giá	Tiêu chuẩn đánh giá		Ghi chú
		Đạt	Không đạt	
	Thực hiện thu thập thông tin và phân tích sự cố kịp thời			
4	Báo cáo, đề xuất phương án xử lý			
	Thực hiện báo cáo sự cố có kèm đề xuất phương án xử lý			
5	Thực hiện khắc phục, xử lý sự cố			
a)	Tiến hành chủ trì xử lý hoặc phối hợp khắc phục xử lý sự cố			
b)	Báo cáo kết quả khắc phục, xử lý sự cố			
6	Ghi chép nhật ký ứng cứu sự cố			

3.3. Tiêu chí, tiêu chuẩn đánh giá chất lượng dịch vụ thu thập, phân tích và cảnh báo nguy cơ, sự cố tấn công mạng cho các cơ quan nhà nước

TT	Nội dung, tiêu chí đánh giá	Tiêu chuẩn đánh giá		Ghi chú
		Đạt	Không đạt	
1	Công tác chuẩn bị			
	Xây dựng lịch trực			
2	Thu thập dữ liệu			
a)	Dữ liệu nhật ký (log data): Nhật ký hệ thống, nhật ký ứng dụng, nhật ký tường lửa nhật ký IDS/IPS: Intrusion Detection/Prevention System logs (ghi lại các hoạt động xâm nhập được phát hiện bởi hệ thống IDS/IPS:			
b)	Dữ liệu mạng: Thông tin về các loại lỗ hổng bảo mật, thông tin các loại mã độc, thông tin về các chiến dịch tấn công và dữ liệu về DNS			
3	Phân tích dữ liệu			
	Thực hiện phân tích dữ liệu sau khi thu thập			
4	Gửi thông báo, đề xuất phương án xử lý, ngăn chặn			
5	Ghi chép nhật ký			

3.4. Tiêu chí, tiêu chuẩn đánh giá chất lượng dịch vụ giám sát phòng, chống, ngăn chặn thư rác, tin nhắn rác cho các cơ quan nhà nước:

TT	Nội dung, tiêu chí đánh giá	Tiêu chuẩn đánh giá		Ghi chú
		Đạt	Không đạt	
1	Công tác chuẩn bị			
a)	Xây dựng lịch trực tiếp nhận và hỗ trợ, phòng chống, ngăn chặn thư rác.			
b)	Quy trình thực hiện hỗ trợ, phòng, chống, ngăn chặn thư rác hệ thống thư điện tử công vụ.			
2	Thực hiện giám sát, hỗ trợ, phòng chống, ngăn chặn thư rác			
a)	Thu thập thông tin thư rác trên hệ thống			
b)	Đánh giá, phân tích và kiểm tra thư rác			
c)	Gỡ bỏ thư rác			
3	Kết thúc			
a)	Báo cáo hàng tháng kết quả thực hiện			
b)	Nhật ký thực hiện			

3.5. Tiêu chí, tiêu chuẩn đánh giá chất lượng dịch vụ giám sát an toàn thông tin cho các hệ thống thông tin của các cơ quan nhà nước:

TT	Nội dung, tiêu chí đánh giá	Tiêu chuẩn đánh giá		Ghi chú
		Đạt	Không đạt	
1	Công tác chuẩn bị			
a)	Xây dựng lịch trực giám sát.			
b)	Thu thập thông tin liên quan tới cảnh báo từ các nguồn log đã được tích hợp vào trung tâm giám sát.			
2	Phân tích và đánh giá cảnh báo			
a)	Xác minh cảnh báo.			
b)	Phân loại và ưu tiên cảnh báo.			
c)	Xác định nguyên nhân cảnh báo.			
d)	Đưa ra biện pháp khắc phục.			
3	Kết thúc			
a)	Ghi nhật ký			
b)	Tổng hợp báo cáo kết quả giám sát.			

3.6. Tiêu chí, tiêu chuẩn đánh giá chất lượng dịch vụ kiểm tra, đánh giá an toàn thông tin mạng cho hệ thống thông tin cấp độ 1, 2 của các cơ quan nhà nước:

TT	Nội dung, tiêu chí đánh giá	Tiêu chuẩn đánh giá		Ghi chú
		Đạt	Không đạt	
1	Công tác chuẩn bị			
a)	Bộ tiêu chí, tiêu chuẩn đánh giá			
b)	Kế hoạch đánh giá			
c)	Trang thiết bị phục vụ đánh giá ATTT			
2	Thực hiện đánh giá			
a)	Kiểm tra trực tiếp hệ thống thông tin			
b)	Biên bản bàn giao tài liệu, trang thiết bị (nếu có)			
c)	Trong quá trình đánh giá không làm gián đoạn, ảnh hưởng hoạt động của hệ thống			
3	Kết thúc			
a)	Báo cáo kết quả đánh giá			
b)	Phối hợp thực hiện các biện pháp đảm bảo an toàn thông tin sau khi đánh giá			
c)	Biên bản xác nhận đánh giá			
d)	Nhật ký quá trình thực hiện			