

THƯ MỜI BÁO GIÁ

Kính gửi: Các đơn vị cung cấp

Ngân hàng TMCP Ngoại thương Việt Nam (VCB) có nhu cầu đầu tư mua sắm Giải pháp số hóa quy trình và dịch vụ triển khai số hóa quy trình. Mời Quý đơn vị tham gia chào giá theo các yêu cầu sau:

1. Số lượng và yêu cầu kỹ thuật:

Theo Phụ lục 1 đính kèm

2. Thời điểm nộp báo giá: Trước 09h00 ngày 06 tháng 11 năm 2025.

3. Hình thức nộp báo giá:

- Đơn vị chuẩn bị và nộp 01 báo giá theo Thư mời báo giá. Việc nộp báo giá theo hình thức trực tiếp.

- Địa chỉ nhận báo giá: Ban Mua sắm – Ngân hàng TMCP Ngoại thương Việt Nam, Tầng 10, Tòa nhà 32 Hàng Bài, phường Cửa Nam, Hà Nội (Liên hệ: 0902766688).

4. Thành phần hồ sơ báo giá: Hồ sơ báo giá của đơn vị phải bao gồm:

- Báo giá theo Mẫu tại Phụ lục 3 đính kèm. Báo giá phải có chữ ký của người có thẩm quyền và dấu của doanh nghiệp (Trường hợp ký ủy quyền phải kèm theo giấy ủy quyền của Người đại diện theo pháp Luật cho người ký báo giá).

- Tuyên bố đáp ứng và tài liệu Chứng minh tính đáp ứng của giải pháp theo Phụ lục 1 đính kèm.

5. Giá chào: Đơn vị chào giá bằng VNĐ, giá chào đã bao gồm VAT và các thuế, chi phí, phí và lệ phí khác có liên quan.

6. Địa điểm thực hiện: Tại Trụ sở chính VCB hoặc địa điểm khác do VCB chỉ định.

7. Thời gian thực hiện hợp đồng: 14 tháng kể từ ngày hợp đồng có hiệu lực, trong đó:

- Thời gian cung cấp giải pháp và dịch vụ triển khai: Tối đa 12 tháng kể từ ngày hợp đồng có hiệu lực.

- Thời gian hoàn thiện nghiệm thu/thanh lý hợp đồng: 02 tháng kể từ ngày hoàn thành việc cung cấp dịch vụ triển khai.

8. Hiệu lực của báo giá: Tối thiểu 90 ngày kể từ ngày có thời điểm hết hạn nộp báo giá.

9. Hình thức Hợp đồng: Trọn gói.

10. Hình thức thanh toán: Chuyển khoản.

11. Phương thức thanh toán:

- Tạm ứng 25% giá trị hợp đồng sau khi được VCB xác nhận hoàn thành các nội dung sau:

+ Thực hiện số hóa thành công 05 quy trình do VCB đề xuất;

+ Hệ thống được Go-live đối với 05 quy trình trên;

+ Hoàn thành chương trình đào tạo cho 05 quy trình Go-live nêu trên, bao gồm: Đào tạo người dùng nghiệp vụ (End-users); Đào tạo quản trị quy trình và hệ thống; Chuyển giao đầy đủ tài liệu, hướng dẫn sử dụng và công cụ hỗ trợ.

- Thanh toán toàn bộ giá trị của Hợp đồng sau khi khấu trừ phần tạm ứng trên cơ sở hai bên hoàn thành việc nghiệm thu/thanh lý hợp đồng và cung cấp đầy đủ hồ sơ thanh toán theo quy định tại Hợp đồng.

- Đồng tiền thanh toán: Đồng Việt Nam.

Trân trọng./.

Nơi nhận:

- Như đề gửi;
- P.TGD Phùng Nguyễn Hải Yến (để báo cáo);
- TMS (để thực hiện);
- Lưu: VT, BMS.

**TL. TỔNG GIÁM ĐỐC
TỔ TRƯỞNG TỔ MUA SẴM**



Nguyễn Việt Phương

PHỤ LỤC 01: YÊU CẦU KỸ THUẬT TỐI THIỂU

STT	Hạng mục	Mô tả	Tuyên bố đáp ứng	Dẫn chiếu tới tài liệu chứng minh
A	BẢN QUYỀN PHẦN MỀM			
1	Loại bản quyền	- Bản quyền vĩnh viễn sử dụng hợp pháp nền tảng số hóa quy trình - Cung cấp giấy chứng nhận bản quyền phần mềm vĩnh viễn cho VCB. - Thời gian kích hoạt bản quyền tại ngày đưa hệ thống vào vận hành chính thức, nghiệm thu tổng thể		
2	Môi trường cài đặt	- Bản quyền đáp ứng đầy đủ các môi trường, tối thiểu gồm môi trường Production (gồm DC và DR). + DC hoạt động theo phương thức Active-Active. + DC-DR hoạt động theo phương thức Active-Standby. + UAT + DEV		
3	Khả năng xử lý	- VCB toàn quyền thực hiện không giới hạn trong hệ thống VCB (bao gồm Trụ sở chính, các đơn vị thành viên tại VCB, công ty con của VCB)¹ và đảm bảo: + VCB được khai thác, thiết lập, cấu hình, triển khai, mở rộng và tự phát triển các quy trình nghiệp vụ trong hệ thống VCB không giới hạn về số lượng quy trình và số lượng người quản trị hệ thống, người sử dụng (user);		

¹ Đơn vị thành viên VCB bao gồm gồm các Đơn vị tại Chi nhánh, Đơn vị sự nghiệp, Văn phòng đại diện của VCB.

STT	Hạng mục	Mô tả	Tuyên bố đáp ứng	Dẫn chiếu tới tài liệu chứng minh
		+ Không phụ thuộc vào phạm vi triển khai ban đầu của Đối tác hoặc đối tác triển khai; + Không phát sinh chi phí bản quyền bổ sung khi VCB tự thực hiện cấu hình/triển khai thêm các quy trình mới. + Đối với các giải pháp không bản giao source code, trong tương lai khi VCB có nhu cầu mua toàn bộ source code để chủ động trong quá trình phát triển nâng cấp, sản phẩm cần sẵn sàng đáp ứng yêu cầu này.		
B	YÊU CẦU KỸ THUẬT			
I	Yêu cầu nghiệp vụ			
1	Trải nghiệm người dùng			
1.1		Công cụ hỗ trợ ngôn ngữ Tiếng Việt (Có dấu) và Tiếng Anh.		
1.2		Có trợ giúp hoặc gợi ý/cảnh báo khi thao tác sai hoặc thiếu thông tin, hướng dẫn trong giao diện, highlight lỗi rõ ràng.		
1.3		Có thông báo, nhắc việc kịp thời: hệ thống có tính năng gửi thông báo khi được tiếp nhận case xử lý (qua email, popup, app), nhắc nhở người dùng khi có việc mới, sắp đến hạn hoặc quá hạn.		

STT	Hạng mục	Mô tả	Tuyên bố đáp ứng	Dẫn chiếu tới tài liệu chứng minh
1.4		Hiển thị trạng thái hệ thống.		
1.5		Cho phép hoàn tác, quay lại, hủy thao tác dễ dàng: có đầy đủ các nút tính năng thao tác và hoàn tác cho người dùng.		
1.6		Nhất quán và tuân thủ chuẩn: thiết kế đồng nhất không thay đổi logic và biểu tượng đột ngột.		
1.7		Giúp người dùng dễ dàng nhận biết thay vì phải ghi nhớ thông tin.		
1.8		Thông tin có tính kế thừa: dữ liệu đã có từ bước trước sẽ được tự động chuyển sang bước tiếp theo, người dùng không phải nhập lại những thông tin đã có sẵn.		
1.9		Tiện lợi: dùng được mọi lúc, mọi nơi, trên máy tính và điện thoại.		
1.10		Vai trò và bước thực hiện được hiển thị rõ ràng, người dùng biết đang ở bước nào.		
1.11		Hệ thống ghi lại lịch sử thao tác, thời gian xử lý, người thực hiện từng bước và có thể tìm lại thông tin dễ dàng.		
1.12		Biểu mẫu được thiết kế đúng với nội dung công việc thực tế, có đủ các trường thông tin cần thiết, đúng logic quy trình. Cho phép xem biểu mẫu được điền thông tin, chỉnh sửa định dạng ngay sau khi hoàn thành bước nhập dữ liệu tại biểu mẫu.		

STT	Hạng mục	Mô tả	Tuyên bố đáp ứng	Dẫn chiếu tới tài liệu chứng minh
1.13		Giao diện người dùng phải được thiết kế, tùy chỉnh và triển khai phù hợp với bộ nhận diện thương hiệu của VCB, bao gồm màu sắc, logo, phông chữ, biểu tượng, bố cục và phong cách hiển thị theo hướng dẫn nhận diện thương hiệu hiện hành của VCB		
2	Yêu cầu/tính năng			
2.1		Có khả năng tùy chỉnh theo yêu cầu nghiệp vụ về luồng quy trình xử lý, thứ tự các bước. Hệ thống có khả năng linh hoạt điều chỉnh các thành phần bao gồm nhưng không giới hạn như: quy trình xử lý, quyền hạn người dùng để phù hợp với nhu cầu nghiệp vụ.		
2.2		Hệ thống có khả năng linh hoạt điều chỉnh về biểu mẫu theo nhu cầu nghiệp vụ.		
2.3		Hệ thống có thể cấu hình theo các loại nghiệp vụ khác nhau trong VCB.		
2.4		Cho phép phân quyền xử lý, truy cập theo từng người dùng hay nhóm người dùng.		
2.5		Đo lường và tính toán SLA để có cảnh báo kịp thời cho người dùng.		
2.6		Tích hợp chữ ký số, chữ ký điện tử.		
2.7		Hệ thống có tính năng lưu log quy trình phục vụ truy vấn và tra cứu.		

STT	Hạng mục	Mô tả	Tuyên bố đáp ứng	Dẫn chiếu tới tài liệu chứng minh
2.8		Hệ thống có tính năng xuất báo cáo, thống kê theo nhu cầu (ví dụ: tiến độ xử lý, số lượng công việc theo đơn vị, trạng thái quy trình).		
2.9		Hệ thống có tính năng xây dựng báo cáo dưới dạng biểu đồ trực quan.		
2.10		Hệ thống có tính năng tham số hóa các điều kiện trong quy trình.		
II	Yêu cầu kỹ thuật			
1	Yêu cầu về kiến trúc			
1.1		Hệ thống phải được thiết kế và xây dựng dưới dạng module để hỗ trợ điều chỉnh dễ dàng quy trình, nghiệp vụ, mẫu biểu và báo cáo.		
1.2		Dễ dàng triển khai/thay thế/mở rộng một hoặc nhiều module khi có yêu cầu nâng cấp của VCB		
1.3		Hệ thống phải được thiết kế dùng kiến trúc 3 lớp, cụ thể: web layer (quản lý giao diện người dùng), application layer (quản lý logic nghiệp vụ) và database (quản lý dữ liệu).		
1.4		Có khả năng mở rộng theo chiều ngang (horizontal scalability) bằng cách thêm máy		

STT	Hạng mục	Mô tả	Tuyên bố đáp ứng	Dẫn chiếu tới tài liệu chứng minh
		chủ.		
1.5		Có khả năng mở rộng theo chiều dọc (vertical scalability), với việc thêm tài nguyên (CPU, RAM,...).		
1.6		Có khả năng triển khai trên các nền tảng cloud phổ biến như AWS, Azure, GCP ...		
1.7		Có khả năng truy vết, cho phép theo dõi đối với tất cả các hoạt động trong quy trình.		
1.8		Có khả năng clone ra thành nhiều hệ thống (Site) cho các nghiệp vụ khác nhau nhưng vẫn tác nghiệp trên cùng 1 domain và hạ tầng server nhưng được tách database và phân quyền được tách độc lập		
2	Yêu cầu về hạ tầng			
2.1		Hệ thống tương thích với các thiết bị phần cứng thông dụng, có thể hoạt động trên cả máy chủ vật lý và ảo hóa		
2.2		Hỗ trợ các hệ điều hành thông dụng (Windows, Linux)		
2.3		Hỗ trợ các hệ quản trị CSDL phổ biến như Oracle, SQL Server (với phiên bản Oracle 12c trở lên, SQL Server 2019 trở lên), PostgreSQL;		

STT	Hạng mục	Mô tả	Tuyên bố đáp ứng	Dẫn chiếu tới tài liệu chứng minh
2.4		Hệ thống có khả năng tự cân bằng tải hoặc có giải pháp tương tự (bằng phần cứng hoặc phần mềm), có thể tích hợp vào hệ thống cân bằng tải của VCB		
2.5		Hệ thống có cơ chế Cluster/Replication đối với cơ sở dữ liệu ở DC và DR		
2.6		Hệ thống phải hỗ trợ cài đặt tối thiểu trên 04 môi trường: DC, DR, , UAT, DEV		
3	Yêu cầu về bảo mật			
3.1	Nguyên tắc thiết kế	Tuân thủ nguyên tắc thiết kế phòng vệ gồm nhiều lớp (Defense in depth): Đối tác có thuyết minh thiết kế ứng dụng tối thiểu 03 lớp tách biệt (Trình diễn, xử lý và cơ sở dữ liệu) và lập trình ứng dụng với nhiều lớp bảo mật và kiểm tra giữa các lớp nhằm hạn chế khả năng gây ra thiệt hại nếu một trong các lớp bị bỏ qua hoặc bị xâm nhập		
3.2	Xác thực	Hỗ trợ cơ chế đăng nhập SSO của VCB và tích hợp với công cụ quản lý quyền truy cập (IAM) của VCB; hoặc tích hợp với một giải pháp khác mà không phát sinh chi phí đầu tư của VCB, vẫn đáp ứng yêu cầu bảo mật. (optional) Hỗ trợ cơ chế xác thực FIDO2		
		Đối với trường hợp sử dụng mật khẩu xác thực (user khác user AD của VCB) - Công cụ phải xác thực người dùng tối thiểu sử dụng tài khoản và mật khẩu, Công cụ		

STT	Hạng mục	Mô tả	Tuyên bố đáp ứng	Dẫn chiếu tới tài liệu chứng minh
		phải cho phép cấu hình chính sách mật khẩu tối thiểu cho phép cấu hình tham số gồm: độ dài tối thiểu 14 kí tự, độ dài tối đa nhỏ hơn 128 kí tự, Cấu hình độ phức tạp của mật khẩu tối thiểu gồm 3 trong 4 nhóm yếu tố: chữ thường, chữ in hoa, chữ số, ký tự đặc biệt. - Cấu hình ngưỡng khóa tài khoản (account lockout) sau khi đăng nhập sai liên tiếp và thời gian tự động mở khóa tài khoản, cài đặt lại ngưỡng khóa tài khoản, cấu hình hết hạn mật khẩu. - Thông báo khi đăng nhập lỗi không được cung cấp chính xác thông tin dữ liệu ví dụ “Tên người dùng không chính xác” hoặc “Mật khẩu không chính xác”, Chỉ sử dụng “Tên hoặc mật khẩu không chính xác” cho cả 2 trường hợp. - Mật khẩu cần được mã hóa bằng các thuật toán mã hóa mạnh tuân thủ quy định mã hóa theo quy định về tiêu chuẩn mã hóa của VCB, cụ thể: + Mã hóa mật khẩu bằng một trong các thuật toán mã hóa một chiều chuyên dụng: Argon2, scrypt, bcrypt, PBKDF2 hoặc các thuật toán mã hóa một chiều khác có mức độ bảo mật tương đương. + Sử dụng salt (độ dài tối thiểu 64-bit) kết hợp với mật khẩu trước khi mã hóa. + Sử dụng thêm pepper nếu có thể. - Không hiển thị mật khẩu dưới dạng cleartext tại bất cứ màn hình nào. - Có khả năng yêu cầu người dùng phải đổi mật khẩu ở lần đầu tiên đăng nhập. - Có khả năng thiết lập tham số password history (không cho đổi mật khẩu giống với		

STT	Hạng mục	Mô tả	Tuyên bố đáp ứng	Dẫn chiếu tới tài liệu chứng minh
		một số lần cụ thể của mật khẩu cũ). - Không cho phép ghi nhớ tài khoản và mật khẩu tại cửa sổ đăng nhập. - Có khả năng áp dụng xác thực đa nhân tố hoặc tích hợp với giải pháp của VCB hoặc hãng thứ 3 để xác thực đa nhân tố đối với loại người dùng với các trường hợp: Đăng nhập hệ thống, các giao dịch tài chính hoặc các giao dịch thay đổi thông tin của khách hàng.		
		- Đối với quản trị viên (ứng dụng, OS) truy cập vào công cụ để quản trị không qua console		
		- Hệ thống phải tách biệt đường dẫn/truy cập quản trị với truy cập người dùng		
		- Kết nối giữa các thành phần trong hệ thống với nhau (bao gồm cả kết nối giữa các microservice), giữa các thành phần của hệ thống này với các hệ thống khác của VCB phải được xác thực và phân quyền		
3.3	Kiểm soát phân quyền truy cập	Ứng dụng, công cụ luôn luôn kiểm tra quyền hợp lệ tương ứng với người dùng đăng nhập trước khi xử lý các thao tác bất kỳ. Công cụ phân quyền/ vai trò (role-based) cho người dùng, nhóm người dùng và phân quyền người dùng truy cập vào các đối tượng của công cụ (chức năng, màn hình, dữ liệu) dựa trên vai trò đã được gán cho người dùng. Việc xử lý quyền truy cập, vai trò của các tài khoản cần bắt buộc thực hiện và xử lý tại		

STT	Hạng mục	Mô tả	Tuyên bố đáp ứng	Dẫn chiếu tới tài liệu chứng minh
		phía backend.		
		Tài khoản người dùng không được phép truy cập trực tiếp vào CSDL của công cụ, chỉ được truy cập thông qua ứng dụng		
		Tích hợp với hệ thống IAM của VCB		
		Thiết kế ứng dụng cần phân lớp người dùng để đảm bảo có thể chia mức độ xác thực người dùng theo từng nhóm quyền. Ví dụ: Quản trị viên hệ thống xác thực 2FA hoặc người dùng cuối sử dụng user password...		
		Công cụ quản lý các vai trò (tạo/sửa/xóa vai trò, tùy biến quyền của vai trò) Một tài khoản không thể cấu hình gán đồng thời nhiều vai trò		
		Cho phép thiết lập IP của máy client để có thể truy cập được vào 1 quy trình nào đó (Quản trị việc thiết lập quy trình nào được truy cập từ bên ngoài internet, quy trình nào chỉ truy cập trong mạng nội bộ VCB)		
		Công cụ phải cho phép hỗ trợ khóa tài khoản hoặc chấm dứt phiên làm việc trong trường hợp thu hồi quyền (ví dụ: Thay đổi quyền, thay đổi trạng thái làm việc, thay đổi quy trình).		

STT	Hạng mục	Mô tả	Tuyên bố đáp ứng	Dẫn chiếu tới tài liệu chứng minh
3.4	Kiểm soát phiên	Ứng dụng, công cụ luôn luôn kiểm tra phiên hợp lệ trước khi xử lý một thao tác bất kỳ. Công cụ phải có khả năng tùy chỉnh cấu hình hết hạn phiên truy cập, ngắt phiên truy cập của người dùng sau một khoảng thời gian không hoạt động (inactivity session time-out), thời gian bắt buộc phải hết hạn phiên truy cập.		
		Phiên làm việc là duy nhất đối với mỗi tài khoản người dùng trong mỗi lần đăng nhập thành công, định danh phiên làm việc không thể đoán hoặc dễ dàng dò tìm được.		
		Ứng dụng có khả năng cấu hình việc không cho phép tồn tại nhiều phiên làm việc của cùng một tài khoản tại một thời điểm.		
		Trong trường hợp thông tin xác thực (mật khẩu) hay quyền của người dùng thay đổi, hệ thống phải thực hiện vô hiệu hóa tất cả các phiên đăng nhập trước đó và yêu cầu người dùng đăng nhập lại.		
		Phiên làm việc kết thúc khi người dùng log out khỏi công cụ hoặc bị time-out khi không sử dụng trong một khoảng thời gian. Các dữ liệu, thông tin tài khoản, giao dịch, khách hàng trên Client cần được loại bỏ hoàn toàn khỏi localStorage, sessionStorage, indexedDB,... khi kết thúc phiên, log out.		

STT	Hạng mục	Mô tả	Tuyên bố đáp ứng	Dẫn chiếu tới tài liệu chứng minh
3.5	Mã hóa kết nối	Tuân thủ chặt chẽ các yêu cầu về bảo mật, với khả năng hoạt động trên giao thức mã hoá đường truyền TLS 1,2 trở lên, sử dụng tối thiểu một trong các thuật toán mã hoá mạnh như AES (256-bit trở lên), 3DES (triple-length keys), RSA (2048-bit trở lên), ECC (224-bit trở lên), DSA/DH (2048/224-bit trở lên).		
		Các kết nối cần phải mã hóa tối thiểu bao gồm: + Kết nối từ client (máy tính người dùng cuối) lên server (máy chủ web/web service/app), + Kết nối qua web service từ ứng dụng lên công cụ + Kết nối giữa các thành phần dịch vụ ứng dụng của công cụ mà khác dải mạng với nhau (nếu hiệu năng của công cụ cho phép) + Kết nối giữa công cụ và các công cụ khác mà có trao đổi thông tin mật (nếu hiệu năng của công cụ cho phép)		
3.6	Mã hóa dữ liệu	- Công cụ có khả năng mã hóa dữ liệu nhạy cảm (bao gồm cả mật khẩu, các file chứa cấu hình nhạy cảm của công cụ tạo ra) khi lưu trữ trên cả Server và Client, tối thiểu sử dụng một trong các thuật toán mã sử dụng các thuật toán mã hoá mạnh như AES (256-bit trở lên), 3DES (triple-length keys), RSA (2048-bit trở lên), ECC (224-bit trở lên), DSA/DH (2048/224-bit trở lên). - Khóa mã hóa phải được bảo vệ trong suốt quá trình vận chuyển và khi lưu trữ trong các tệp tin công cụ, Khóa mã hóa không được tiết lộ cho bất kỳ ai không có nhiệm vụ		

STT	Hạng mục	Mô tả	Tuyên bố đáp ứng	Dẫn chiếu tới tài liệu chứng minh
		truy cập nó, Cần sinh lại khóa nếu có sự thay đổi về người giữ khóa mã hóa. - Chứng thư số của website phải là chứng chỉ hiện hành còn hiệu lực và được cấp bởi tổ chức cấp phép uy tín. - Nếu sử dụng thuật toán mã hóa công khai, khóa bí mật cần được bảo vệ, Khóa sử dụng để giải mã dữ liệu không được lưu trữ cùng nơi với dữ liệu được mã hóa. - Việc mã hóa phải được thực hiện ở phía máy chủ đảm bảo an toàn tin cậy, không mã hóa ở phía client.		
		Không hard coding các thông tin như IDs, passwords, chuỗi kết nối (connection strings) hoặc các dữ liệu xác thực nhạy cảm trong mã nguồn của ứng dụng		
		- Công cụ không tự động lưu các thông tin nhạy cảm ở phía client, Không lưu trữ thông tin nhạy cảm trong Hidden fields - Không lưu trữ các thông tin nhạy cảm về thẻ (Track data, CVV/CVC/PIN, magnetic-trip data) sau khi xác thực xong (kể cả đã mã hóa)		
		- Công cụ có khả năng cấu hình chính sách che dấu (masking) các dữ liệu nhạy cảm như thông tin định danh, mật khẩu, số thẻ tín dụng, mã PIN, số CCCD, số tài khoản, số CVV/CVC khi hiển thị cho người dùng trên các màn hình chức năng, khi export dữ liệu. Sau khi export và xử lý xong, công cụ cần tự động xóa các tệp tạm (tempfile) sinh ra trong quá trình export (nếu có). - Các chính sách che dấu được áp dụng theo role của tài khoản người dùng trên công cụ đảm bảo hiển thị tối thiểu vừa đủ để phục vụ công việc của người dùng.		

STT	Hạng mục	Mô tả	Tuyên bố đáp ứng	Dẫn chiếu tới tài liệu chứng minh
3.7	Bảo mật ứng dụng	- Phần mềm công cụ có các phương án/cơ chế phòng chống các tấn công tối thiểu theo các yêu cầu kiểm thử xâm nhập (pentest) của VCB, Đối tác cần cam kết phối hợp với VCB thực hiện kiểm thử xâm nhập (pentest), và đảm bảo không có vấn đề nghiêm trọng, cao chưa được xử lý trước khi đưa công cụ vào vận hành chính thức (golive). - Ứng dụng phần mềm phải có phương án bảo vệ với các biện pháp tấn công, tối thiểu các loại tấn công trong Top 10 OSWAP. - Đảm bảo các framework, thư viện sử dụng các phiên bản an toàn được phê duyệt hoặc được khuyến nghị từ các nguồn tin cậy. - Ứng dụng có khả năng hoạt động trên máy chủ được cài giải pháp EDR của VCB (hiện tại là S1). - Ứng dụng chỉ trả về và gửi cho Client các thông tin tối thiểu để Client thực hiện các công việc, không trả về thừa dữ liệu hoặc các trường dữ liệu không cần thiết, ngoài phạm vi. - Trong trường hợp cần thực hiện gọi lệnh hệ thống (OS Command), ứng dụng cần whitelist các lệnh được gọi, escape các tham số để ngăn ngừa lỗ hổng OS Command Injection. - Trong trường hợp cần xử lý về XML, HTML, ứng dụng cần thực hiện escape các chuỗi, các ký tự đặc biệt như (>, <, &) để ngăn ngừa lỗ hổng XXE và XML Injection. - Trong trường hợp cần thực hiện lời gọi API tới các hệ thống khác, ứng dụng cần whitelist các API, host được gọi, các tham số trên URL cần được escape để ngăn ngừa		

STT	Hạng mục	Mô tả	Tuyên bố đáp ứng	Dẫn chiếu tới tài liệu chứng minh
		lỗ hổng SSRF, Header injection, HTTP Smuggling. - Ứng dụng không mặc định tin tưởng các dữ liệu mà Client gửi lên, luôn thực hiện xác minh dữ liệu từ phía Client, thực hiện ép kiểu hoặc phân tích (parse) và xác minh (validate) trường dữ liệu theo đúng định dạng được thiết kế.		
		- Yêu cầu xác thực người dùng trước khi cho phép tập tin được tải lên. - Giới hạn các kiểu tập tin được tải lên tùy theo nghiệp vụ bằng cách kiểm tra định dạng file, kích thước và kiểm tra header của file. Ngăn chặn hoặc hạn chế các file được tải lên hệ thống mà máy chủ có thể thực thi (exe, jsp, aspx, php,...). Chỉ cho phép các tệp nằm trong danh sách các định dạng được phép tải lên (whitelist). - Các tập tin được tải lên phải được lưu trữ tại thư mục nằm ngoài thư mục web. Phải có cơ chế ngăn chặn việc người dùng tải file lên các thư mục khác một cách trái phép. Thư mục này phải được phân quyền không cho phép thực thi và phải được định kỳ rà quét virus tự động.		
3.8	Bảo mật cơ sở dữ liệu	- Sử dụng các truy vấn tham số (parameterized queries) để chống tấn công SQL injection. - Không hard coding chuỗi kết nối Cơ sở dữ liệu trong ứng dụng, Chuỗi kết nối cần lưu trong file cấu hình riêng biệt trên máy chủ tin cậy nên được mã hóa . - Cho phép quản trị viên thực hiện đổi mật khẩu mặc định của tài khoản quản trị cơ sở dữ liệu và sử dụng mật khẩu mạnh theo quy định, Loại bỏ các nội dung mặc định không cần thiết từ Đối tác (Ví dụ: Sample schemas).		

STT	Hạng mục	Mô tả	Tuyên bố đáp ứng	Dẫn chiếu tới tài liệu chứng minh
		- Ứng dụng được cấp quyền tối thiểu cần có khi truy cập cơ sở dữ liệu. Không sử dụng các tài khoản có quyền cao như sa, root, sys để truy cập từ ứng dụng. Ứng dụng không gọi các các sample schema, database hoặc các procedure nguy hiểm, không cần thiết như xp_cmdshell, xp_dirtree). - Hỗ trợ tích hợp với hệ thống Database Firewall hiện tại của ngân hàng. - Ưu tiên sử dụng UUID để làm trường định danh thay cho việc tăng dần số thứ tự làm định danh (auto increment). - Ưu tiên đặt limit cho từng câu lệnh select và chỉ thực hiện select các trường cần thiết để xử lý tác vụ, tránh thực hiện select toàn bộ trường (select *). - (Optional) Có khả năng kiểm tra tính toàn vẹn của CSDL, Có chức năng cảnh báo nếu CSDL bị vi phạm tính toàn vẹn		
3.9	Quản lý cấu hình	- Toàn bộ thông tin công cụ bao gồm cả mã nguồn (nếu có bản giao mã nguồn), kiến trúc công cụ, chức năng công cụ, kiến trúc triển khai và thông tin chi tiết cần được tải liệu hóa và quản lý, Danh sách các tài liệu cần thực hiện tuân thủ theo quy định quy định Quản lý, nâng cấp và phát triển phần mềm ứng dụng của VCB & Quy định Quản lý vận hành và bảo trì công cụ Công nghệ thông tin của VCB.		
		- Tất cả các đề xuất thay đổi ứng dụng phải được tải liệu hóa và phải tuân theo quy định quy định Quản lý sự thay đổi công cụ CNTT của VCB.		
3.10	Xử lý lỗi & Ghi nhật kí	Công cụ ứng dụng cho phép: - Chế độ ghi nhật ký kiểm tra sửa lỗi (debug logging) cần được loại bỏ khi đưa lên môi		

STT	Hạng mục	Mô tả	Tuyên bố đáp ứng	Dẫn chiếu tới tài liệu chứng minh
		trường chạy thực. - Tất cả các lỗi có thể xảy ra, hoặc các tình huống ngoại lệ (Exception) cần được xử lý và kiểm soát phù hợp. - Các nhật ký lỗi, nhật ký thao tác của người dùng cần có chức năng cho phép rotate, compress, tránh lưu tệp quá lớn, chiếm dung lượng và giảm hiệu năng ứng dụng. - Các tệp, nơi lưu trữ của ứng dụng cần được cấu hình KHÔNG cho phép xóa nhật ký trong một khoảng thời gian.		
		- Thông báo lỗi của ứng dụng không được hiển thị chi tiết nguyên nhân lỗi ra cho người dùng, Ví dụ như: Stack trace; đường dẫn của file công cụ; SQL Statement fragments; Tên bảng hoặc database; Số thứ tự dòng code gây ra lỗi; Tên class hoặc hàm xảy ra lỗi.		
		- Lưu nhật ký (log) toàn bộ các thao tác của người sử dụng, Bao gồm các sự kiện: + Login (thành công và không thành công), logout + Đọc, ghi, sửa, xóa dữ liệu, ghi nhật ký, duyệt, hủy giao dịch + Các thao tác quản trị công cụ bao gồm nhưng không giới hạn: quản lý người dùng, xem thông tin người dùng, phân quyền truy cập		
		- Thực hiện cấu hình ghi log trên các thành phần của công cụ tối thiểu gồm thời gian, tên truy cập, địa chỉ IP, mô tả hành động, thông tin truy xuất liên quan, Riêng các thông tin nhạy cảm không được ghi lại, Dữ liệu nhật ký tuân thủ theo quy định Giám sát An toàn thông tin hiện hành của VCB		

STT	Hạng mục	Mô tả	Tuyên bố đáp ứng	Dẫn chiếu tới tài liệu chứng minh
		- Giải pháp cho phép tích hợp để lưu log vào các công cụ quản lý logs tập trung của VCB - Giải pháp cho phép tự động ghi đè log cũ nhất nếu dung lượng log vượt quá mức được xác định trước		
3.11	Bảo mật ứng dụng di động	- Thiết lập phiên bản Android/iOS tối thiểu ứng dụng hỗ trợ: + Đối với ứng dụng nội bộ: Android 12 (Level 31), iOS 17 + Đối với ứng dụng dành cho KH: Android 7.0 (Level 24), iOS 15" - Ứng dụng phải sử dụng HTTPS/SSL khi kết nối tới server - Ứng dụng phải có cơ chế Certificate Pinning/Device Pinning - Ứng dụng phải làm mờ hoặc che nội dung nhạy cảm khi chuyển sang multitasking hoặc khi bị chụp màn hình - Có cơ chế cảnh báo/chặn khi sử dụng trên thiết bị root/jailbreak - Có cơ chế cảnh báo/chặn khi sử dụng trên thiết bị giả lập (emulator) - Có cơ chế obfuscation mã nguồn ứng dụng - Ưu tiên sử dụng thư viện native (C++/Go) kết hợp với java để xử lý các luồng, thao tác, dữ liệu quan trọng trên ứng dụng - Tương thích với hệ thống MDM của VCB - Được đánh giá an ninh bảo mật bởi VCB và khắc phục các lỗ hổng được chỉ ra.		
4	Yêu cầu về quản trị			

STT	Hạng mục	Mô tả	Tuyên bố đáp ứng	Dẫn chiếu tới tài liệu chứng minh
4.1		Hệ thống cho phép phân quyền truy cập và quản trị theo người dùng, nhóm người dùng		
4.2		Cung cấp mô hình phân quyền truy cập		
4.3		Hỗ trợ phân loại người sử dụng và cấp quyền sử dụng dựa trên nhóm phân loại thay vì dựa trên tài khoản người sử dụng		
4.4		Cho phép tạo nhiều cấp quyền truy cập trong hệ thống		
4.5		Cho phép quản trị chủ động tạo ra các Site để phân quyền cho đơn vị thành viên hoặc các nghiệp vụ đặc thù của VCB		
5	Yêu cầu về tích hợp			
5.1		Bao gồm và không giới hạn các tích hợp sau: - Kết nối với mọi cơ sở dữ liệu qua giao thức ODBC/OLEDB - Công cụ có khả năng tích hợp với các công cụ LDAP/ SSO để sử dụng cơ chế định danh có sẵn của Ngân hàng (như AD)		
5.2		Đáp ứng các chuẩn tích hợp thông dụng, cho phép tích hợp thông qua các chuẩn API quốc tế Restful API, SOAP API, gRPC,...		

STT	Hạng mục	Mô tả	Tuyên bố đáp ứng	Dẫn chiếu tới tài liệu chứng minh
5.3		Hệ thống hỗ trợ đa dạng cơ chế tích hợp với các hệ thống khác khác nhưng không giới hạn như: - Tích hợp cuối ngày - Tích hợp realtime, - Tích hợp On-Demand (theo cơ chế request/response)		
5.4		Công cụ hỗ trợ khả năng giao tiếp với các công cụ Notification (Email/SMS/OTT) của VCB để gửi các thông tin nghiệp vụ hoặc thông báo,		
5.5		Đáp ứng tích hợp dữ liệu theo Batch (ETL) hoặc/và Message Queue		
5.6		Có khả năng xây dựng các API, database để VCB có thể khai thác dữ liệu, xuất báo cáo theo yêu cầu của VCB		
5.7		Hệ thống có khả năng tích hợp với các hệ thống hiện có của VCB gồm: - HCM, AD, Email VCB - Tích hợp với hệ thống quản trị nội dung doanh nghiệp ECM của VCB		
5.8		Hệ thống đáp ứng tích hợp với Microsoft Office 365		
6	Yêu cầu về dữ liệu			

STT	Hạng mục	Mô tả	Tuyên bố đáp ứng	Dẫn chiếu tới tài liệu chứng minh
6.1		Công cụ phải cho phép lưu trữ tất cả dữ liệu theo định dạng Unicode, UTF8		
6.2		Lưu dữ liệu từ VCB vào hệ thống qua các cách (bao gồm nhưng không giới hạn): - Đồng bộ job - API - Import excel - Queue Nhằm xây dựng các bộ tham số, sử dụng chung cho các quy trình khác nhau		
6.3		Công cụ hỗ trợ trích xuất và tải về các báo cáo theo các định dạng: csv, pdf, và excel.		
7	Yêu cầu về hiệu năng			
7.1		Đối tác có trách nhiệm đề xuất cấu hình máy chủ hệ thống phần cứng để đảm bảo đáp ứng hiệu năng của chương trình		
7.2		Đối tác có trách nhiệm xây dựng kịch bản, thực hiện test tải với công cụ để test tải của VCB hoặc Đối tác tự đề xuất các chức năng của chương trình để chứng minh đáp ứng đủ yêu cầu hiệu năng của ngân hàng		
7.3		Có cơ chế đáp ứng yêu cầu về khả năng sẵn sàng (high availability) và khả năng chịu lỗi (fault tolerance). Hệ thống ổn định và có khả năng xử lý khối lượng lớn dữ liệu (hơn		

STT	Hạng mục	Mô tả	Tuyên bố đáp ứng	Dẫn chiếu tới tài liệu chứng minh
		1 triệu bản ghi).		
7.4		Hệ thống đảm bảo hoạt động ổn định cho không giới hạn số lượng người sử dụng và 5.000 người sử dụng truy cập đồng thời mà không ảnh hưởng đến tốc độ xử lý tác nghiệp.		
7.5		Thời gian thực hiện các bước xử lý giao dịch trên hệ thống không quá 10s.		
7.6		Chương trình cho phép nhận file hình ảnh, file dữ liệu, attach các hồ sơ, tài liệu với thời gian attach không quá 30s.		
8	Yêu cầu về tính năng			
8.1		Phân công công việc theo các cách bao gồm nhưng không giới hạn: - Chức vụ - User name - Nhóm quyền đặc biệt - JD - Nguyên tắc do VCB đề xuất		
8.2		Phân chia lương theo độ phức tạp		

STT	Hạng mục	Mô tả	Tuyên bố đáp ứng	Dẫn chiếu tới tài liệu chứng minh
		- Rẽ nhánh 1 → 1 (nhánh đơn) - Rẽ nhánh 1 → nhiều: + Chỉ cần 1 task được thực hiện trên các nhánh + Nhiều task phải được thực hiện trên các nhánh + Toàn bộ task phải được thực hiện trên các nhánh - Rẽ nhánh nhiều → 1 (thu gọn nhiều nhánh song song về 1 nhánh)		
8.3		- Có chức năng cấu hình, kéo thả luồng tác nghiệp (low code, no code) theo chuẩn BPMN 2.0 - Có chức năng cho phép thiết lập tích hợp get/post dữ liệu từ các hệ thống nội bộ khác hoặc từ các quy trình liên quan trên hệ thống thông qua giao diện người dùng khai báo tham số (lowcode – nocode). Đáp ứng các chuẩn tích hợp thông dụng, cho phép tích hợp thông qua các chuẩn API quốc tế Restful API, SOAP API, gRPC,... - Có chức năng cho phép thiết lập các trigger tự động hóa, cập nhật dữ liệu hoặc trạng thái công việc của các quy trình trên hệ thống thông qua giao diện người dùng khai báo tham số (lowcode – nocode)		
8.4		Có chức năng cấu hình, kéo thả màn hình tác nghiệp eform (low code, no code)		
8.4.1		Cung cấp công cụ thiết kế form với các loại thuộc tính như: Single text, Multiline text, Date and time, Number, Choice, Yes/no, Lookup, Currency, Users, Calculated		
8.4.2		Cho phép thiết lập các thuộc tính trên Form nhập		

STT	Hạng mục	Mô tả	Tuyên bố đáp ứng	Dẫn chiếu tới tài liệu chứng minh
8.4.3		Hỗ trợ kéo thả thuộc tính trên Form		
8.4.4		Hỗ trợ ẩn hiện thuộc tính trên Form		
8.4.5		Hỗ trợ thiết kế danh mục từ Datasource		
8.4.6		Hỗ trợ nhúng (embed) javascript trên form		
8.4.7		Hỗ trợ thiết lập giá trị mặc định của hệ thống trên thuộc tính như: thông tin user profile, thông tin department profile, current day,...		
8.4.8		Thiết lập song ngữ cho từng thuộc tính		
8.4.9		Hỗ trợ thiết lập master detail trên form		
8.4.10		Thiết lập bắt buộc hoặc view only trên từng thuộc tính		
8.4.11		Hỗ trợ tính năng review form trong quá trình thiết kế		
8.4.12		Cho phép thiết lập liên kết/tính toán dữ liệu từ các quy trình khác		
8.5		Nhắc nhở công việc mới, đến hạn qua email hoặc thông báo trên mobile app		
8.6		Có khả năng kéo thả để kết nối các quy trình với nhau, bao gồm nhưng không giới hạn: - 1 quy trình lớn, chứa nhiều quy trình con		

STT	Hạng mục	Mô tả	Tuyên bố đáp ứng	Dẫn chiếu tới tài liệu chứng minh
		- 1 quy trình đang chạy, có thể dừng lại để chờ 1 quy trình khác được hoàn thành - Nhiều quy trình chạy song song - Một quy trình bắt đầu/kết thúc có thể tác động cập nhật dữ liệu 1 hoặc nhiều quy trình liên quan - Một quy trình bắt đầu/kết thúc có thể tác động khởi chạy 1 hoặc nhiều quy trình liên quan - Người tạo có thể thêm liên kết với các phiếu trước đó đã có - Người dùng xem được phiếu sẽ có quyền xem phiếu liên quan		
8.7		Báo cáo SLA cho các ticket của các quy trình trên hệ thống - Cho phép thiết lập SLA theo bước quy trình - Cho phép thiết lập SLA theo ngày/giờ phút cố định theo ngày hoặc theo ngày làm việc - Cho phép thiết lập SLA theo thuộc tính trên Form		
8.8		Tại cùng 1 màn hình, phân quyền cho các nhóm user khác nhau: - View các trường thông tin - Sửa các trường thông tin		
8.9		Tài liệu đính kèm trên từng quy trình - Thiết lập tài liệu đính kèm trên từng bước quy trình - Thiết lập có đính kèm file trên quy trình không		

STT	Hạng mục	Mô tả	Tuyên bố đáp ứng	Dẫn chiếu tới tài liệu chứng minh
		- Thiết lập dung lượng tối đa được upload trên từng quy trình - Thiết lập loại file được đính kèm trên quy trình - Thiết lập template đính kèm trên quy trình - Thiết lập đính kèm có bắt buộc hay không - Thiết lập file đính kèm nào sẽ được chuyển thành pdf có QRCode sau khi phê duyệt hoàn thành - Thiết lập file nào sẽ được ký số		
8.10		Có khả năng view, preview file được tải lên hệ thống: - File ảnh (.tiff, .png, .jpg) - File word (.doc, .docx) - File excel (.xls, .xlsx) - File pdf (.pdf)		
8.11		Có khả năng gọi api của VCB tại các bước tác nghiệp trên quy trình để: - Hoàn thành bước tác nghiệp - Lấy thông tin cho các trường dữ liệu bao gồm nhưng không giới hạn: table, combobox, text, number, choice... theo các trường thông tin mà hệ thống đáp ứng trong việc thiết lập màn hình tác nghiệp.		
8.12		Có khả năng tạo các customized component theo nhu cầu của VCB trên màn hình tác nghiệp, bao gồm nhưng không giới hạn:		

STT	Hạng mục	Mô tả	Tuyên bố đáp ứng	Dẫn chiếu tới tài liệu chứng minh
		- Single select - Multi select - Number - Currency - Choice - Lookup datasource - Yes/No		
8.13		Có khả năng kéo thả để thiết lập danh sách và báo cáo linh động - Thiết lập view lấy dữ liệu nhập từ Form - Thiết lập điều kiện query khi lấy dữ liệu view - Thiết lập điều kiện Sort khi lấy dữ liệu view - View cho phép thiết lập group dữ liệu trên view - Cho phép phân quyền người dùng có thể truy cập vào view - Thiết lập report lấy dữ liệu từ Form - Thiết kế điều kiện query khi lấy dữ liệu report - Thiết lập điều kiện Sort khi lấy dữ liệu report - Cho phép phân quyền người dùng có thể truy cập vào report - Thiết lập chart cho report - Thiết lập điều kiện tìm kiếm trên report		

STT	Hạng mục	Mô tả	Tuyên bố đáp ứng	Dẫn chiếu tới tài liệu chứng minh
8.14		- Thiết lập Dashboard cho từng nghiệp vụ - Hỗ trợ view phiếu trong quy trình dạng kanban board, mỗi bước quy trình là một group - Người có quyền xử lý trên phiếu có thể kéo thả trên kanban board - Hỗ trợ thiết lập dashboard trên từng quy trình theo các dạng biểu đồ cơ bản như như: Card, Pie, Bar, Column, Donut, Line - Dashboard cho phép thiết lập lấy số liệu từ nhiều quy trình khác nhau - Có khả năng kéo thả các khối thông tin để sắp xếp hiển thị trên Dashboard		
8.15		Tính năng giao việc trên quy trình - Bật tắt tính năng giao task trên từng bước quy trình - Giao task cho user hoặc giúp - Hỗ trợ subtask - Hỗ trợ giao task nhanh - Cho phép comment trên task		
8.16		Hỗ trợ nhiều action trên tại bước người xử lý, có thể active theo nghiệp vụ - Đồng ý: Đi tiếp - Từ chối: Kết thúc quy trình với trạng thái từ chối - Trả về: Về bước được cấu hình để gửi lên lại - Yêu cầu bổ sung thông tin: Chọn người đã đi qua để yêu cầu bổ sung thông tin		

STT	Hạng mục	Mô tả	Tuyên bố đáp ứng	Dẫn chiếu tới tài liệu chứng minh
		- Tham vấn ý kiến: Tham vấn ý kiến của người khác không ảnh hưởng các bước của quy trình - Chuyển xử lý: Chuyển cho người khác xử lý thay mình - Thu hồi: Khi bước tiếp theo chưa xử lý có quyền thu hồi - Lưu: Lưu thông tin đã nhập trên form - Phân công task cho người khác xử lý - Trao đổi thảo luận với những người xử lý khác trên phiếu		
8.17		Phiên bản của quy trình - Cho phép thiết lập phiên bản của quy trình - Khi thiết lập phiên bản đảm bảo các ticket của phiên bản cũ chạy theo phiên bản cũ, ticket mới chạy theo phiên bản mới		
8.18		- Tích hợp cho phép tích hợp đẩy file lên Office 365 tận dụng tính năng soạn thảo và đồng soạn thảo trên Office 365 - Tích hợp với bộ MS Office trên máy tính chỉnh sửa trực tiếp file và lưu phiên bản, đồng bộ nội dung chỉnh sửa tại máy lên hệ thống		
8.19		Mobile Application - Các tính năng của người dùng trên mobile application tương tự tính năng trên web - Cho phép thiết lập form trên mobile khác với form trên web - Cho phép thiết lập quy trình chạy trên web và mobile app hoặc chỉ chạy trên web mà		

STT	Hạng mục	Mô tả	Tuyên bố đáp ứng	Dẫn chiếu tới tài liệu chứng minh
		không cần thiết lập hiệu chỉnh mobile app. - Kiến trúc như 1 mega app: mini app tự phát triển bởi VCB có khả năng tích hợp và tác nghiệp ngay trên mega app này		
8.20		Tích hợp sẵn module OCR cho tài liệu được upload lên hệ thống		
8.21		Có khả năng cấu hình metadata cho từng tài liệu được upload lên hệ thống của từng quy trình khác nhau		
C	YÊU CẦU TRIỂN KHAI			
1	Thời gian triển khai	- Tối đa 12 tháng kể từ ngày ký hợp đồng		
2	Cài đặt hệ thống	- Cài đặt bản quyền trên hệ thống VCB. - Chuẩn bị môi trường cài đặt: DC, DR, UAT, DEV - Cấu hình các thành phần hệ thống. - Thiết lập thông số bảo mật. - Kiểm tra kết nối giữa các thành phần hệ thống.		
3	Cách thức triển khai	- Đối tác phải xây dựng, thiết kế công cụ đáp ứng yêu cầu của VCB, đồng thời cung cấp phương pháp luận triển khai dự án, phương pháp tiếp cận và kế hoạch triển khai tổng thể. - Đối tác phải quản lý và giám sát kế hoạch quá trình triển khai, đảm bảo thời gian		

STT	Hạng mục	Mô tả	Tuyên bố đáp ứng	Dẫn chiếu tới tài liệu chứng minh
		triển khai công cụ theo thỏa thuận với VCB. - Đối tác phải triển khai đầy đủ và hoàn chỉnh các cấu phần nằm trong phạm vi yêu cầu của VCB bao gồm cả Yêu cầu kỹ thuật và Yêu cầu nghiệp vụ. - Thực hiện cài đặt, triển khai công cụ trên môi trường phát triển (DEV), kiểm thử (UAT) và môi trường chạy thật (DC, DR) - Thực hiện tích hợp với các công cụ khác tại VCB theo yêu cầu tại mục Yêu cầu tích hợp công cụ (phạm vi tích hợp cụ thể sẽ được quyết định trong giai đoạn triển khai dự án) - Thực hiện kiểm thử đảm bảo chất lượng của sản phẩm trước khi bàn giao cho VCB, bao gồm kiểm thử tính năng, kiểm thử hiệu năng và kiểm thử bảo mật - Cung cấp toàn bộ kịch bản kiểm thử để làm cơ sở thực hiện SIT, UAT, OAT		
4	Triển khai số hóa quy trình (20 quy trình tổng hợp)	Danh sách quy trình được mô tả sơ bộ tại Phụ lục 2 đính kèm và sẽ được điều chỉnh, trong quá trình triển khai chính thức, nội dung mô tả quy trình có thể được cập nhật và điều chỉnh phù hợp với thực tế triển khai và yêu cầu của các Đơn vị nghiệp vụ		
4.1	Cấu hình tính năng nền tảng cơ bản đáp ứng yêu cầu	- Thiết lập biểu mẫu. - Thiết lập quy trình, quản trị và giám sát các quy trình nghiệp vụ. - Cho phép quản trị, giám sát, thiết lập chỉnh sửa các bộ quy tắc nghiệp vụ. - Thiết lập báo cáo: cấu hình các báo cáo hoạt động của quy trình: mã quy trình, tên quy trình, người khởi tạo, đơn vị khởi tạo, thời gian khởi tạo, cá nhân/đơn vị xử lý,		

STT	Hạng mục	Mô tả	Tuyên bố đáp ứng	Dẫn chiếu tới tài liệu chứng minh
		trạng thái xử lý, thời gian xử lý theo từng bước, thời gian chờ giữa các bước. - Thiết lập dashboard: Giao diện trực quan theo vai trò người dùng: lãnh đạo, nghiệp vụ, admin, so sánh thời gian xử lý thực tế với SLA, số lượng quy trình đang thực hiện/chờ xử lý theo từng cá nhân, bộ phận, tỷ lệ đạt SLA...		
4.2	Thiết kế phiên bản App mobile	- Tính năng đáp ứng 100% chức năng của người dùng trên phiên bản Web		
4.3	Khảo sát và tư vấn	- Làm việc với đơn vị nghiệp vụ để khảo sát hiện trạng quy trình hiện tại (thủ công/bán tự động). - Tư vấn cải tiến quy trình theo hướng tinh gọn, phù hợp số hóa. - Xác định đầu vào/đầu ra, điểm tích hợp.		
4.4	Phân tích, thiết kế quy trình, tài liệu hóa	- Xây dựng sơ đồ quy trình mục tiêu (To-Be) theo chuẩn BPMN 2.0 hoặc phần mềm tương tự. - Mô tả chi tiết luồng nghiệp vụ, vai trò xử lý, điều kiện rẽ nhánh. - Yêu cầu về dữ liệu (trích xuất, tính toán và lưu trữ dữ liệu đầu vào, dữ liệu trung gian, dữ liệu đầu ra...) - Yêu cầu liên quan đến tính toán (chuẩn bị dữ liệu đầu vào, tính toán dữ liệu, so sánh dữ liệu để quản trị). - Yêu cầu về báo cáo. - Các yêu cầu khác. - Tài liệu hóa đặc tả chức năng, biểu mẫu, báo cáo.		

STT	Hạng mục	Mô tả	Tuyên bố đáp ứng	Dẫn chiếu tới tài liệu chứng minh
		- Xác định logic tích hợp với hệ thống khác		
4.5	Thiết lập (cấu hình) quy trình trên hệ thống	- Tạo mới các quy trình theo sơ đồ workflow đã thiết kế - Cấu hình biểu mẫu, các bước xử lý, phê duyệt, SLA - Thiết lập quyền xử lý theo vai trò, cảnh báo, quy tắc tự động		
4.6	Test và kiểm thử	- Thực hiện viết tập testcase cho từng bước của quy trình - Hướng dẫn và đồng kiểm thử chức năng (UAT, SIT) - Thực hiện kiểm thử hiệu năng - Thực hiện sửa lỗi phát sinh trong quá trình kiểm thử - Kiểm tra tính đúng đắn nghiệp vụ, phân quyền và tích hợp		
4.7	Triển khai và hướng dẫn sử dụng	- Di chuyển quy trình từ môi trường test sang production - Hướng dẫn đơn vị nghiệp vụ sử dụng quy trình số hóa - Hướng dẫn quản trị và giám sát luồng xử lý - Theo dõi và hỗ trợ trong thời gian đầu go-live.		
5	Triển khai tích hợp			
5.1	Tích hợp các hệ thống nội bộ khác của VCB	- Tích hợp với hệ thống thông báo (SMS, Email) của VCB để gửi các thông tin nghiệp vụ hoặc thông báo - Tích hợp hệ thống Quản trị nhân sự của VCB để đồng bộ thông tin đơn vị, chức danh, người dùng		

STT	Hạng mục	Mô tả	Tuyên bố đáp ứng	Dẫn chiếu tới tài liệu chứng minh
		- Tích hợp hệ thống lưu trữ tài liệu ECM của VCB để lưu trữ các hồ sơ tài liệu phê duyệt trong các quy trình. - Phương thức tích hợp đáp ứng bao gồm nhưng không giới hạn: Restful, SOAP - Các hệ thống cần tích hợp được thống nhất khi triển khai thực tế theo yêu cầu của VCB và do VCB cung cấp API tích hợp của hệ thống cần tương ứng		
5.2	Tích hợp chương trình xác thực tập trung	- Tích hợp với chương trình xác thực tập trung của VCB để xác thực người dùng vận hành hệ thống		
6	Đào tạo, chuyển giao kiến thức			
6.1	Lập kế hoạch đào tạo và chuyển giao	- Lập kế hoạch đào tạo theo vai trò, hình thức và thời gian		
6.2	Xây dựng tài liệu đào tạo và hướng dẫn sử	- Tài liệu đào tạo cho người dùng cuối (End-user Guide) - Tài liệu hướng dẫn quản trị hệ thống (Admin Guide) - Slide trình chiếu đào tạo, video hướng dẫn thao tác - Checklist thao tác theo tình huống nghiệp vụ		

STT	Hạng mục	Mô tả	Tuyên bố đáp ứng	Dẫn chiếu tới tài liệu chứng minh
	dụng			
6.3	Đào tạo người dùng nghiệp vụ (end-users)	- Giới thiệu hệ thống, mục tiêu quy trình số hóa - Hướng dẫn sử dụng giao diện hệ thống: tìm kiếm, phê duyệt, theo dõi quy trình - Xử lý tình huống thực tế theo vai trò người dùng		
6.4	Đào tạo quản trị quy trình và hệ thống (admin users)	- Cách tạo/sửa quy trình trên hệ thống - Quản trị người dùng và phân quyền - Giám sát tiến độ quy trình, xử lý lỗi - Cấu hình cảnh báo, SLA, nhật ký hoạt động		
6.5	Chuyển giao tài liệu và công cụ	- Bàn giao tài liệu đào tạo dạng mềm (file PDF/Word/PPTX) - Bàn giao checklist hướng dẫn xử lý lỗi thường gặp		
6.6	Biên bản đào tạo và chuyển giao	- Ký xác nhận giữa bên đào tạo và bên tiếp nhận - Ghi rõ nội dung đào tạo, số buổi, số học viên, hình thức và kết quả.		
7	Bảo hành			

STT	Hạng mục	Mô tả	Tuyên bố đáp ứng	Dẫn chiếu tới tài liệu chứng minh
7.1	Bảo hành đối với tất cả các cấu phần đã được cung cấp trong phạm vi dự án	- Địa điểm thực hiện: tại địa điểm triển khai của VCB - Thời gian cung cấp dịch vụ bảo hành: ít nhất 01 năm sau khi ký nghiệm thu tổng thể. - Đội ngũ cán bộ bảo hành: có danh sách cán bộ tham gia bảo hành - Hình thức bảo hành: tại chỗ hoặc từ xa phụ thuộc vào mức độ cấp thiết và khẩn cấp của sự việc cần hỗ trợ. - Cách thức bảo hành: Do Đối tác thực hiện trong suốt thời gian triển khai và trong khoảng thời gian tối thiểu 12 tháng kể từ ngày hoàn tất nghiệm thu cuối cùng của toàn bộ hệ thống, Trong khoảng thời gian này phần mềm sẽ được bảo hành miễn phí. VCB sẽ báo cáo bất cứ lỗi nào cho Đối tác theo các quy trình đã thoả thuận, Đối tác sẽ chịu trách nhiệm xác định và sửa chữa lỗi đó		
7.2	Yêu cầu đối với bảo hành	- Quy định về thời gian phản hồi và giải quyết sự cố: Trong suốt thời gian bảo hành, phải thực hiện kịp thời các công việc cần thiết để khắc phục nhược điểm hoặc hư hại trong vòng 24 giờ kể từ khi nhận được thông báo sự cố không khẩn cấp, hoặc trong vòng 4 giờ kể từ khi nhận được thông báo sự cố khẩn cấp, phải nêu rõ phương án thực hiện và nhân sự thực hiện hỗ trợ kỹ thuật, xử lý sự cố trong thời gian bảo hành đáp ứng yêu cầu của VCB trong 4 giờ. - Hình thức thông báo: VCB sẽ thông báo cho Đối tác về các hư hỏng khuyết tật phát sinh lỗi hệ thống ngay sau khi phát hiện sự cố theo các hình thức: điện thoại, Fax, email. - Hình thức bảo hành: tại chỗ (On-site) và từ xa (Off-site) phụ thuộc vào mức độ cấp		

STT	Hạng mục	Mô tả	Tuyên bố đáp ứng	Dẫn chiếu tới tài liệu chứng minh
		thiết và khẩn cấp của sự việc cần hỗ trợ.		
7.3	Thiết lập cơ chế bảo hành, bảo trì	- Xây dựng kế hoạch và chính sách bảo hành, bảo trì - Xác định phương thức hỗ trợ (trực tiếp, từ xa) - Thiết lập kênh tiếp nhận lỗi (email, ticket, hotline)		
7.4	Giám sát và ghi nhận sự cố hệ thống	- Theo dõi tình trạng hoạt động của hệ thống BPM - Ghi nhận lỗi, log hệ thống, hiệu suất xử lý bất thường - Cảnh báo downtime, lỗi tích hợp hoặc quy trình bị treo		
7.5	Phân loại, đánh giá và xử lý lỗi	- Phân loại lỗi theo mức độ: nghiêm trọng, trung bình, nhỏ - Xử lý lỗi phần mềm (bug fix), khắc phục cấu hình quy trình - Điều chỉnh luồng xử lý nếu lỗi nghiệp vụ		
7.6	Cập nhật phần mềm và vá lỗi (patch update)	- Triển khai các bản vá lỗi hệ thống, cập nhật định kỳ (nếu cần) - Kiểm thử lại sau cập nhật (regression test) - Cập nhật version / release note hệ thống: Cập nhật bản vá lỗi, nâng cấp minor version (ví dụ: v1.0 → v1.1) miễn phí trong thời gian bảo hành đối với các bản nâng cấp lớn (major version), ngân hàng có quyền xem xét thực hiện nếu có chi phí hợp lý		
7.7	Hỗ trợ người	- Giải đáp vướng mắc trong quá trình sử dụng quy trình số hóa		

STT	Hạng mục	Mô tả	Tuyên bố đáp ứng	Dẫn chiếu tới tài liệu chứng minh
	dùng và hướng dẫn lại (nếu cần)	- Hướng dẫn lại thao tác nếu người dùng gặp lỗi do sai thao tác		
7.8	Cung cấp quy trình bảo hành	- Phải cung cấp tài liệu quy trình bảo hành trong đó mô tả cụ thể các mức dịch vụ được đề xuất trong thời gian thực hiện bảo hành		
8	Quản lý Dự án	- Xây dựng kế hoạch thực hiện Dự án và Điều lệ Dự án; - Quản lý tiến độ Dự án; - Xác định rủi ro, vấn đề làm ảnh hưởng đến chất lượng và tiến độ của Dự án; đề xuất cách giải quyết các vấn đề trên đối với các vấn đề có thể ở cấp độ quản lý Dự án và các cấp cao hơn; theo dõi việc thực hiện các nội dung trên.		
9	Yêu cầu tài liệu chuyển giao	- Giấy chứng nhận bản quyền phần mềm của đối tác cấp cho VCB - Thông tin sản phẩm và bản quyền: tên phần mềm, phiên bản, loại bản quyền vĩnh viễn - Mã kích hoạt bản quyền, file bản quyền dùng để cấu hình hệ thống - Tài liệu hướng dẫn kích hoạt bản quyền - Biên bản bàn giao bản quyền - Cam kết không vi phạm bản quyền và chịu trách nhiệm pháp lý nếu phát sinh tranh chấp bản quyền - Chính sách bảo hành và nâng cấp bản quyền		

STT	Hạng mục	Mô tả	Tuyên bố đáp ứng	Dẫn chiếu tới tài liệu chứng minh
		- Tài liệu hướng dẫn cài đặt bản quyền trên hệ thống VCB - Tài liệu thiết kế kiến trúc hệ thống tổng thể - Checklist kiểm thử hệ thống - Bộ cài & cấu hình môi trường - Tài liệu cấu hình nền tảng: thiết lập form mẫu, thiết lập quy trình nghiệp vụ, quản trị/giám sát, thiết lập bộ quy tắc nghiệp vụ, cấu hình báo cáo chuẩn, cấu hình dashboard theo vai trò, cấu hình phiên bản Mobile App - Tài liệu kỹ thuật mô hình triển khai hệ thống - Tài liệu khảo sát hiện trạng - Tài liệu mô tả quy trình hiện tại bao gồm lưu đồ, mẫu biểu, mô tả quy trình - Sơ đồ BPMN hoặc phần mềm tương tự để vẽ lưu đồ các quy trình - Tài liệu phân tích nghiệp vụ (BRD) - Tài liệu quy trình đã cấu hình hoàn chỉnh trên hệ thống - Cấu hình role/phân quyền người dùng - Kịch bản kiểm thử (Test Case) - Tài liệu hướng dẫn sử dụng quy trình (User Manual) - Tài liệu hướng dẫn quản trị (Admin Guide) - Tài liệu hướng dẫn vận hành - Tài liệu quy trình hỗ trợ sự cố sau Golive - Tài liệu hướng dẫn bảo trì hệ thống		

STT	Hạng mục	Mô tả	Tuyên bố đáp ứng	Dẫn chiếu tới tài liệu chứng minh
		- Tài liệu hướng dẫn sao lưu và phục hồi hệ thống - Tài liệu hướng dẫn cài đặt hệ thống - Tài liệu danh mục lỗi, nguyên nhân và giải pháp xử lý lỗi - Biên bản hoàn thành kiểm thử tích hợp hệ thống (SIT) - Biên bản hoàn thành kiểm thử chức năng hệ thống (UAT) - Biên bản hoàn thành kiểm thử vận hành hệ thống (OAT) - Các tài liệu đào tạo có liên quan và hỗ trợ triển khai - Slide đào tạo (PowerPoint), video hướng dẫn thao tác - Tài liệu xử lý lỗi thường gặp (Troubleshooting Guide) - Biên bản đào tạo và chuyển giao - Tài liệu chính sách, quy trình bảo hành (SLA) - Thông tin liên hệ hỗ trợ kỹ thuật - Các tài liệu khi có phát sinh sự cố cần bảo hành gồm: + Báo cáo log sự cố định kỳ hoặc theo sự kiện + Danh sách lỗi phát sinh và tình trạng xử lý + Biên bản khắc phục lỗi + Báo cáo cập nhật lỗi định kỳ + Lịch sử thay đổi cấu hình (change log) + File bản vá / cập nhật phần mềm + Báo cáo test sau cập nhật		

STT	Hạng mục	Mô tả	Tuyên bố đáp ứng	Dẫn chiếu tới tài liệu chứng minh
		+ Tài liệu release note + Biên bản hỗ trợ người dùng + Tài liệu hướng dẫn cập nhật - Kế hoạch Dự án và Điều lệ Dự án; - Báo cáo tới Ban lãnh đạo của VCB tại các cột mốc chính của Dự án về kết quả thực hiện; - Tài liệu theo dõi manday onsite/offsite		

TÀI LIỆU CHỨNG MINH: Catalogue/website của chính hãng có thông tin chi tiết về sản phẩm chào hàng; ảnh chụp từ phần mềm...

PHỤ LỤC 02: DANH SÁCH QUY TRÌNH TRIỂN KHAI SỐ HÓA

I – TÀI CHÍNH KẾ TOÁN

STT	Tên quy trình	Mô tả quy trình sơ bộ (bao gồm nhưng không giới hạn)	Yêu cầu hệ thống (bao gồm nhưng không giới hạn)
1	Kế hoạch mua sắm tài sản và chi phí hoạt động	Quy trình thiết lập việc thực hiện xây dựng, phê duyệt, điều chỉnh và theo dõi kế hoạch mua sắm tài sản, chi phí hoạt động trong hệ thống VCB. Quy trình nhằm đảm bảo việc lập kế hoạch được thực hiện thống nhất, minh bạch, đúng thẩm quyền và là cơ sở để đánh giá tình hình thực hiện kế hoạch. Bao gồm các quy trình con sau: - Lập kế hoạch + Bước 1: Đơn vị thành viên (Chi nhánh, Đơn vị sự nghiệp, Văn phòng đại diện) lập kế hoạch mua sắm tài sản, chi phí hoạt động trình Giám đốc ĐVTV phê duyệt. + Bước 2: Trường hợp kế hoạch cần trình cấp thẩm quyền phê duyệt (Tổng Giám đốc, Hội đồng quản trị), Phòng chức năng tại TSC tổng hợp từ ĐVTV, lấy ý kiến của các Phòng chức năng liên quan (nếu cần) hoặc tự xây dựng trình cấp có thẩm quyền phê duyệt. + Bước 3: Thông báo kế hoạch đến các	- Quản lý quy trình + Cho phép khởi tạo kế hoạch mới tại từng ĐVTV, gán mã số duy nhất cho từng kế hoạch. + Xác định người phê duyệt theo phân cấp thẩm quyền. + Toàn bộ trạng thái kế hoạch được hiển thị trên màn hình. - Quản lý dữ liệu và biểu mẫu + Khi nhập dữ liệu kế hoạch, hệ thống cho phép kế thừa thông tin từ kỳ trước để tránh nhập lại từ đầu. + Sau khi nhập dữ liệu, hệ thống tự động sinh biểu mẫu chuẩn (PDF/Word) để in hoặc lưu trữ. + Các trường dữ liệu phải có ràng buộc kiểm tra: Trường bắt buộc/không bắt buộc; Định dạng (ngày, số tiền, %...); Giới hạn giá trị (ví dụ chi phí $\leq$ định mức được giao);... + Hệ thống lưu trữ tất cả biểu mẫu theo mã số, năm/kỳ, đơn vị, có chức năng tra cứu nhanh.

STT	Tên quy trình	Mô tả quy trình sơ bộ	Yêu cầu hệ thống
		ĐVTV. + Mẫu biểu: tối thiểu 35 mẫu biểu. - Điều chỉnh/bổ sung kế hoạch + Bước 1: ĐVTV điều chỉnh/bổ sung kế hoạch mua sắm tài sản, chi phí hoạt động trình Giám đốc ĐVTV phê duyệt. + Bước 2: Trường hợp điều chỉnh/bổ sung kế hoạch cần trình cấp thẩm quyền phê duyệt, Phòng chức năng tại TSC tổng hợp từ ĐVTV, lấy ý kiến của các Phòng chức năng liên quan (nếu cần), trình cấp có thẩm quyền phê duyệt. + Bước 3: Thông báo về việc điều chỉnh/bổ sung kế hoạch. + Mẫu biểu: tối thiểu 35 mẫu biểu. - Theo dõi tình hình thực hiện kế hoạch + Bước: Đơn vị phụ trách theo dõi tình hình thực hiện kế hoạch kiểm tra và báo cáo cấp thẩm quyền tình hình thực hiện kế hoạch. + Mẫu biểu: tối thiểu 5 mẫu biểu. - Tích hợp hệ thống: Email, ERP, HRM.	- Báo cáo và giám sát + Hệ thống cung cấp dashboard trực quan theo đơn vị, loại kế hoạch, trạng thái phê duyệt. + Có chức năng so sánh số liệu kế hoạch và số liệu thực hiện, tự động tính chênh lệch và tỷ lệ % hoàn thành. + Có thể xuất báo cáo ra Excel/PDF theo nhiều chiều: toàn hệ thống, từng đơn vị, từng loại kế hoạch, tài sản/chi phí. + Cho phép thiết lập cảnh báo màu (red/amber/green) với các trường hợp vượt kế hoạch hoặc chậm tiến độ. - Kiểm soát và tuân thủ + Hồ sơ, biểu mẫu được ký duyệt bằng chữ ký số/điện tử, có giá trị pháp lý. + Lưu vết toàn bộ lịch sử tác nghiệp: người khởi tạo, người phê duyệt, ngày giờ, phiên bản. - Tích hợp + ERP: dữ liệu kế hoạch đã phê duyệt được chuyển sang ERP để theo dõi thực hiện và hạch toán. + HRM: để nhận thông tin chức danh, cấp thẩm

STT	Tên quy trình	Mô tả quy trình sơ bộ	Yêu cầu hệ thống
			quyền phê duyệt. + Email: gửi thông báo tự động khi có hồ sơ cần xử lý, phê duyệt hoặc sắp hết hạn.
2	Mua sắm hàng hóa, dịch vụ	Quy trình quy định trình tự các bước từ khi chuẩn bị đề xuất, thẩm định dự toán đến việc lựa chọn nhà cung cấp và ký kết hợp đồng. Quy trình bao gồm nhiều hình thức lựa chọn nhà cung cấp (báo giá, thương thảo, chọn một nhà cung cấp, mua sắm theo hóa đơn) nhằm đảm bảo hoạt động mua sắm được thực hiện minh bạch, đúng thẩm quyền, kiểm soát chi phí. Bao gồm các quy trình con sau: - Chuẩn bị mua sắm hàng hóa dịch vụ + Bước 1: Bộ phận đầu mối đề xuất lập, trình phê duyệt đề xuất mua sắm và thành lập tổ mua sắm (nếu thành lập tổ mua sắm); + Bước 2: Bộ phận đầu mối đề xuất/Tổ mua sắm thực hiện lập tổng mức đầu tư/dự toán (bao gồm cả bước lập yêu cầu kỹ thuật (nếu có), gửi thư mời báo giá); + Bước 3: Bộ phận kế toán thẩm định tổng mức đầu tư/dự toán và trình cấp có thẩm quyền phê	- Quản lý quy trình + Khi Bộ phận đầu mối đề xuất tạo đề xuất mua sắm, hệ thống tự động sinh mã hồ sơ mua sắm và quản lý xuyên suốt đến khi hoàn tất hợp đồng. + Hệ thống cho phép tạo và quản lý Tổ mua sắm, phân công vai trò (lập đề xuất, lập dự toán, thẩm định, phê duyệt, thương thảo...). + Luồng quy trình rẽ nhánh theo hình thức lựa chọn nhà cung cấp. + Hiện thị trạng thái và cảnh báo tiến độ hồ sơ. - Quản lý dữ liệu và biểu mẫu + Mỗi bước tạo ra biểu mẫu tương ứng, sau khi nhập dữ liệu, hệ thống tự động sinh biểu mẫu chuẩn (PDF/Word) để in hoặc lưu trữ. + Nhà cung cấp có thể gửi báo giá trực tuyến, hệ thống tổng hợp thành danh sách báo giá, tạo bảng tổng hợp.

STT	Tên quy trình	Mô tả quy trình sơ bộ	Yêu cầu hệ thống
		duyet tổng mức đầu tư/dự toán; + Bước 4: Bộ phận đầu mỗi đề xuất trình cấp có thẩm quyền phê duyệt quyết định mua sắm. + Mẫu biểu: tối thiểu 15 mẫu biểu. - Lựa chọn nhà cung cấp hình thức báo giá + Bước 1: Bộ phận đầu mỗi đề xuất/Tổ mua sắm đăng tải, gửi, thu thập, đánh giá báo giá; + Bước 2: Bộ phận đầu mỗi đề xuất/Tổ mua sắm thương thảo, hoàn thiện hợp đồng, trình cấp có thẩm quyền phê duyệt kết quả lựa chọn nhà cung cấp; + Bước 3: Bộ phận đầu mỗi đề xuất trình cấp có thẩm quyền phê duyệt hợp đồng và ký kết hợp đồng. + Mẫu biểu: tối thiểu 5 biểu mẫu. - Lựa chọn nhà cung cấp hình thức thương thảo: + Bước 1: Bộ phận đầu mỗi đề xuất/Tổ mua sắm thương thảo, hoàn thiện hợp đồng, trình cấp có thẩm quyền phê duyệt kết quả thương thảo hợp đồng và lựa chọn nhà cung cấp; + Bước 2: Bộ phận đầu mỗi đề xuất trình cấp	+ Kiểm tra ràng buộc dữ liệu trước khi lưu. - Báo cáo và giám sát + Hệ thống cung cấp các loại báo cáo theo các chiều: Báo cáo danh sách đề xuất mua sắm theo đơn vị, tình trạng xử lý; Báo cáo dự toán được phê duyệt theo thời gian, loại hàng hóa/dịch vụ; Báo cáo so sánh giá lựa chọn nhà cung cấp với dự toán (chênh lệch %); Báo cáo hiệu quả nhà cung cấp: số lần tham gia, số lần trúng hợp đồng, tỷ lệ hoàn thành đúng hạn,... + Dashboard theo dõi tiến độ: số hồ sơ đang đề xuất, đang chờ phê duyệt, đã hoàn tất hợp đồng. - Kiểm soát và tuân thủ + Hệ thống đối chiếu đề xuất với kế hoạch mua sắm đã được phê duyệt, cảnh báo nếu vượt hạn mức, chưa nằm trong kế hoạch mua sắm,.... + Cảnh báo/không cho phép vượt định mức mua sắm theo quy định từng giai đoạn. + Hồ sơ, biểu mẫu được ký duyệt bằng chữ ký số/điện tử, có giá trị pháp lý. + Lưu vết toàn bộ thao tác: người lập đề xuất, người thẩm định, người phê duyệt, thời gian thực

STT	Tên quy trình	Mô tả quy trình sơ bộ	Yêu cầu hệ thống
		có thẩm quyền phê duyệt hợp đồng và ký kết hợp đồng. + Mẫu biểu: tối thiểu 3 biểu mẫu. - Lựa chọn nhà cung cấp theo hình thức chọn một nhà cung cấp: + Bước 1: Bộ phận đầu mối đề xuất lập, trình cấp có thẩm quyền phê duyệt đề xuất mua sắm; + Bước 2: Bộ phận đầu mối đề xuất lập dự toán, lập tờ trình phê duyệt dự toán và lựa chọn một nhà cung cấp; + Bước 3: Bộ phận kế toán thẩm định dự toán và trình cấp có thẩm quyền phê duyệt dự toán; + Bước 4: Bộ phận đầu mối đề xuất trình cấp có thẩm quyền phê duyệt lựa chọn một nhà cung cấp; + Bước 5: Bộ phận đầu mối đề xuất trình cấp có thẩm quyền phê duyệt hợp đồng và ký kết hợp đồng (nếu có). + Mẫu biểu: tối thiểu 6 biểu mẫu. - Lựa chọn nhà cung cấp hình thức mua sắm theo hóa đơn: + Bước: Bộ phận đầu mối đề xuất trình cấp có	hiện. + Phân tách vai trò: ví dụ người lập đề xuất không thể đồng thời phê duyệt hoặc thẩm định,... + Kiểm tra phê duyệt với ủy quyền của Ban Lãnh đạo. - Tích hợp + ERP: đồng bộ dữ liệu dự toán, hợp đồng và chi phí. + Email: gửi thông báo tự động khi có hồ sơ cần xử lý, phê duyệt hoặc sắp hết hạn.

STT	Tên quy trình	Mô tả quy trình sơ bộ	Yêu cầu hệ thống
		thẩm quyền phê duyệt đề xuất mua sắm. + Mẫu biểu: tối thiểu 02 mẫu biểu. - Tích hợp hệ thống: ERP.	
3	Quản lý tài sản	Quy trình bao gồm các quy trình từ khi hình thành đến khi kết thúc vòng đời của tài sản. Cụ thể, tài sản được mua sắm bằng nguồn vốn được cấp và ghi nhận vào hệ thống; trong quá trình sử dụng có thể được điều chuyển giữa các đơn vị; khi không còn nhu cầu hoặc hư hỏng sẽ được nhượng bán, thanh lý; đồng thời việc nhập – xuất kho công cụ, dụng cụ và các loại tài sản khác được quản lý chặt chẽ. Bao gồm các quy trình con sau: - Cấp vốn mua sắm tài sản cố định: + Bước 1: ĐVTV bị thiếu nguồn vốn khấu hao gửi Công văn xin cấp vốn. + Bước 2: Phê duyệt cấp vốn của cấp có thẩm quyền + Bước 3: Bộ phận kế toán thông báo phê duyệt và hạch toán cấp vốn cho ĐVTV. + Mẫu biểu: tối thiểu 6 biểu mẫu. - Điều chuyển tài sản: + Bước 1: Đơn vị đang quản lý, sử dụng tài	- Quản lý quy trình + Quản lý vòng đời tài sản, bao gồm: cấp vốn mua sắm, tiếp nhận, sử dụng, điều chuyển, nhượng bán/thanh lý, nhập – xuất kho công cụ dụng cụ,... + Cho phép tạo yêu cầu theo từng hạng mục tài sản, đính kèm hồ sơ. + Liên kết quy trình với nhau, các dữ liệu được kế thừa và không phải nhập lại. + Quản lý trạng thái hồ sơ theo thời gian thực (đang lập, chờ duyệt, duyệt, từ chối, hoàn tất). + Tự động thông báo, nhắc việc tới người liên quan ở từng bước xử lý. + Hỗ trợ phân quyền theo vai trò: người tạo, phê duyệt, kế toán, quản lý kho, quản lý tài sản. - Quản lý dữ liệu và biểu mẫu + Biểu mẫu điện tử sinh tự động sau khi nhập dữ liệu.

STT	Tên quy trình	Mô tả quy trình sơ bộ	Yêu cầu hệ thống
		sản lập hồ sơ đề nghị điều chuyển tài sản và phối hợp cùng các Đơn vị liên quan trình cấp có thẩm quyền phê duyệt. + Bước 2: Phê duyệt điều chuyển tài sản của cấp có thẩm quyền. + Bước 3: Bàn giao tài sản điều chuyển. + Bước 4: Bộ phận kế toán hạch toán tài sản điều chuyển/nhận điều chuyển. + Mẫu biểu: tối thiểu 8 biểu mẫu. - Nhượng bán, thanh lý tài sản: + Bước 1: Đơn vị thành lập Hội đồng nhượng bán, thanh lý tài sản và trình xin phê duyệt chủ trương thanh lý tài sản. + Bước 2: Cấp có thẩm quyền phê duyệt chủ trương thanh lý tài sản. + Bước 3: Đơn vị thực hiện thanh lý tài sản theo quy định. + Bước 4: Bộ phận kế toán hạch toán trên hệ thống. + Mẫu biểu: tối thiểu 10 biểu mẫu. - Nhập xuất kho công cụ dụng cụ, tài sản khác: + Bước 1: Bộ phận quản lý kho thực hiện	+ Dữ liệu và biểu mẫu kế thừa giữa các quy trình. + Kiểm tra dữ liệu với tham số định mức phân cấp thẩm quyền. + Đối chiếu dữ liệu với kế hoạch được phê duyệt trước đó; cảnh báo hoặc không cho phép vượt. + Quản lý kho dạng “catalog thương mại điện tử”: hiển thị danh mục tài sản, vật tư, công cụ dụng cụ với ảnh, mô tả, số lượng tồn, đơn vị tính, tình trạng sẵn có. Cho phép kiểm tra tình trạng kho trước khi cấp thẩm quyền phê duyệt. - Báo cáo và giám sát + Hệ thống cung cấp các loại báo cáo, dashboard trực quan theo các chiều theo yêu cầu. + Cảnh báo tự động: tài sản khấu hao hết, tài sản sử dụng vượt định mức, tồn kho dưới ngưỡng. - Kiểm soát và tuân thủ + Kiểm tra và kiểm soát hồ sơ theo đúng thẩm quyền phê duyệt. + Đảm bảo nguyên tắc phân tách nhiệm vụ: người lập, người phê duyệt, người hạch toán. + Kiểm soát đối chiếu với kế hoạch và định mức

STT	Tên quy trình	Mô tả quy trình sơ bộ	Yêu cầu hệ thống
		nhập kho công cụ dụng cụ, tài sản khác. + Bước 2: Bộ phận đầu mối trình cấp có thẩm quyền xuất kho công cụ dụng cụ, tài sản khác. + Bước 3: Bộ phận quản lý kho thực hiện xuất kho, chuyển yêu cầu cho bộ phận kế toán. + Bước 4: Bộ phận kế toán thực hiện xuất kho, ghi nhận chi phí trên hệ thống. + Mẫu biểu: tối thiểu 04 biểu mẫu. - Tích hợp hệ thống: ERP, Corebanking.	đã duyệt; không cho phép vượt trừ khi có cấp thẩm quyền phê duyệt đặc biệt. + Bắt buộc đính kèm chứng từ hợp lệ trước khi cho phép hoàn tất hồ sơ. + Hồ sơ, biểu mẫu được ký duyệt bằng chữ ký số/điện tử, có giá trị pháp lý. - Tích hợp + ERP: tích hợp thông tin hạch toán tài sản (ghi tăng, ghi giảm, điều chuyển, thanh lý, nhập/xuất kho). + CoreBanking: tích hợp với nội dung nhận tiền từ thanh lý tài sản.
4	Kế toán thanh toán	Quy trình hướng dẫn việc tạm ứng, thanh quyết toán các khoản chi được quy định tại quy chế tài chính, hướng dẫn quy chế tài chính và các quy định liên quan khác (bao gồm không giới hạn chi kho quỹ, công tác phí, điện thoại,...) và các khoản chi mua sắm hàng hóa dịch vụ (theo quy trình mua sắm hàng hóa, dịch vụ). Bao gồm các bước chính và mẫu biểu sau: + Bước 1: Cán bộ/Bộ phận đầu mối đề xuất lập đề nghị tạm ứng, thanh quyết toán và đính kèm	- Quản lý quy trình + Cho phép tạo yêu cầu tạm ứng, thanh quyết toán theo từng hạng mục chi phí (công tác phí, điện thoại, chi kho quỹ, mua sắm hàng hóa dịch vụ, ...). + Hỗ trợ kiểm tra đính kèm đầy đủ hồ sơ theo quy định ngay khi tạo yêu cầu. + Liên kết với các quy trình liên quan (mua sắm, quản lý tài sản, kế hoạch) để kế thừa thông tin, giảm thao tác nhập liệu.

STT	Tên quy trình	Mô tả quy trình sơ bộ	Yêu cầu hệ thống
		các hồ sơ theo quy định. Trường hợp cần trình chủ trương trước thực hiện, Đơn vị trình cấp thẩm quyền phê duyệt. + Bước 2: Bộ phận kế toán kiểm tra hồ sơ, thẩm định tạm ứng, thanh quyết toán trình cấp có thẩm quyền phê duyệt + Bước 3: Bộ phận kế toán hạch toán, chuyển tiền tạm ứng, thanh quyết toán. + Mẫu biểu: tối thiểu 80 mẫu biểu. + Tích hợp hệ thống: ERP, Corebanking, Hóa đơn điện tử.	+ Tự động phân quyền xử lý theo vai trò (người đề nghị, kế toán kiểm tra, cấp phê duyệt). + Hạn chế số lần người dùng phải đăng nhập ứng dụng, bảo đảm luồng xử lý nhanh gọn. - Quản lý dữ liệu và biểu mẫu + Kế thừa thông tin hóa đơn đầu vào từ hệ thống Hóa đơn điện tử, hạn chế nhập liệu thủ công. + Khi nhập hóa đơn đầu vào, hệ thống bóc tách các thông tin để sử dụng, không cần phải nhập liệu. + Cho phép tạo và quản lý biểu mẫu chuẩn hóa cho các tình huống tạm ứng và thanh quyết toán. + Kiểm tra dữ liệu nhập vào theo đúng yêu cầu và quyền hạn (hạn mức công tác phí, điện thoại, chi quỹ, ...). + Có khả năng tra cứu nhanh các chứng từ gốc (hóa đơn, hợp đồng, biên bản). - Báo cáo và giám sát + Hệ thống cung cấp các loại báo cáo theo yêu cầu: Báo cáo tình hình tạm ứng và các khoản chưa quyết toán theo cán bộ, đơn vị, thời gian; Báo cáo tổng hợp chi phí theo hạng mục, so sánh

STT	Tên quy trình	Mô tả quy trình sơ bộ	Yêu cầu hệ thống
			với kế hoạch/ ngân sách đã phê duyệt;... + Cung cấp dashboard trực quan hiển thị các chỉ số chính: tổng số tạm ứng, chi phí vượt định mức, các khoản chậm quyết toán. + Cho phép xuất báo cáo đa dạng định dạng (Excel, PDF) để phục vụ quản trị và kiểm toán. - Kiểm soát và tuân thủ + Kiểm tra tính hợp lệ của hồ sơ (chứng từ bắt buộc, hóa đơn điện tử, hợp đồng, ...) trước khi phê duyệt. + Hồ sơ, biểu mẫu được ký duyệt bằng chữ ký số/điện tử, có giá trị pháp lý. + Đối chiếu khoản chi với kế hoạch đã được phê duyệt, cảnh báo hoặc chặn xử lý nếu vượt kế hoạch (theo chính sách từng thời kỳ). + Kiểm tra với tham số định mức đã được cấu hình (mức công tác phí, điện thoại, ...). + Ghi nhận nhật ký xử lý (log) toàn bộ thao tác để phục vụ kiểm toán và truy vết. - Tích hợp hệ thống + ERP: để hạch toán kế toán tự động. + CoreBanking: chuyển tiền tạm ứng, thanh

STT	Tên quy trình	Mô tả quy trình sơ bộ	Yêu cầu hệ thống
5	Kế toán thuế và các khoản phí, lệ phí	Quy trình hướng dẫn việc lập, kê khai và nộp tiền các loại thuế: thuế giá trị gia tăng, thuế thu nhập doanh nghiệp, thuế thu nhập cá nhân, thuế nhà thầu và các loại thuế, phí, lệ phí khác. Các bước chính và biểu mẫu: + Bước 1: Bộ phận kế toán lập trình duyệt báo cáo thuế theo phân cấp thẩm quyền. + Bước 2: Sau khi phê duyệt, bộ phận kế toán hạch toán, kê khai và nộp thuế theo quy định pháp luật. + Mẫu biểu: tối thiểu 15 mẫu biểu. + Tích hợp hệ thống: Hệ thống kê khai thuế HTKK, ERP, CoreBanking, Hóa đơn điện tử.	toán, hoàn ứng. + Hóa đơn điện tử: để kế thừa dữ liệu hóa đơn. - Quản lý quy trình + Cho phép lập, trình duyệt và quản lý báo cáo thuế theo đúng phân cấp thẩm quyền. + Hỗ trợ tính toán số thuế phải nộp (GTGT, TNDN, TNCN, thuế nhà thầu, các loại phí/lệ phí khác). + Quản lý luồng phê duyệt báo cáo thuế, hạch toán và nộp thuế theo từng loại. + Hỗ trợ quản lý tờ khai điều chỉnh/bổ sung, lưu vết các lần khai điều chỉnh. - Quản lý dữ liệu và biểu mẫu + Hỗ trợ lập tờ khai theo mẫu chuẩn của cơ quan thuế. + Quản lý phiên bản tờ khai (bản gốc, bản bổ sung/điều chỉnh). + Lưu trữ điện tử hồ sơ khai thuế, biên lai nộp

STT	Tên quy trình	Mô tả quy trình sơ bộ	Yêu cầu hệ thống
			thuế, chứng từ liên quan, có khả năng tra cứu nhanh. + Kiểm tra dữ liệu kê khai với số liệu hạch toán và hóa đơn điện tử để hạn chế sai lệch. - Báo cáo và giám sát + Hệ thống cung cấp các loại báo cáo theo yêu cầu: Báo cáo tổng hợp và chi tiết theo loại thuế, chi nhánh, phòng ban, hoặc theo kỳ (tháng/quý/năm); Báo cáo tình hình kê khai, nộp thuế: số phải nộp, số đã nộp, số còn phải nộp; So sánh nghĩa vụ thuế với kế hoạch/ước tính ban đầu;... + Dashboard trực quan theo dõi tiến độ kê khai và nộp thuế, hiển thị trạng thái từng loại thuế. + Cho phép xuất báo cáo ra Excel, PDF để phục vụ quản lý, kiểm toán và báo cáo cơ quan thuế. - Kiểm soát và tuân thủ + Cảnh báo và nhắc việc trước hạn kê khai, nộp thuế. + Hồ sơ, biểu mẫu được ký duyệt bằng chữ ký số/điện tử, có giá trị pháp lý. + Kiểm tra tính hợp lệ của dữ liệu kê khai (mã

STT	Tên quy trình	Mô tả quy trình sơ bộ	Yêu cầu hệ thống
			sổ thuế, kỳ tính thuế, hóa đơn đính kèm). + Đảm bảo tuân thủ quy định pháp luật thuế hiện hành, cập nhật mẫu biểu khi cơ quan thuế thay đổi. + Lưu vết toàn bộ quá trình xử lý: người lập, người duyệt, thời gian, trạng thái. + Hỗ trợ đối chiếu dữ liệu nội bộ với số liệu đã nộp cơ quan thuế. - Tích hợp hệ thống: + ERP: hạch toán nghĩa vụ thuế. + CoreBanking: để thực hiện lệnh nộp thuế. + Kết nối với Hệ thống kê khai thuế để lập và nộp tờ khai. + Hóa đơn điện tử: để lấy dữ liệu đầu vào phục vụ kê khai.
6	Xử lý tổn thất về tài sản, tiền vốn	Quy trình xử lý tổn thất về tài sản và tiền vốn bao gồm việc bồi thường tổn thất, xử lý theo hợp đồng bảo hiểm, phân loại nợ và trích lập dự phòng rủi ro tín dụng và các khoản dự phòng khác. Bao gồm các quy trình con sau: - Bồi thường tổn thất/Xử lý theo hợp đồng bảo hiểm/Trích lập và sử dụng dự phòng giảm giá	- Quản lý quy trình + Hỗ trợ toàn bộ quy trình xử lý tổn thất, cho phép luân chuyển hồ sơ điện tử theo luồng phê duyệt đã thiết lập. + Tích hợp quy trình báo cáo, xử lý và quản lý sự cố, tổn thất rủi ro hoạt động tại VCB.

STT	Tên quy trình	Mô tả quy trình sơ bộ	Yêu cầu hệ thống
		hàng tồn kho; dự phòng tổn thất các khoản đầu tư; dự phòng phải thu khó đòi: + Bước 1: Đơn vị lập Biên bản ghi nhận và báo cáo ngay cho cấp có thẩm quyền theo quy trình báo cáo, xử lý, quản lý sự cố và tổn thất rủi ro hoạt động tại VCB. + Bước 2: HĐQT/TGĐ/Giám đốc ĐVTV có thể quyết định xử lý hoặc tiến hành họp Hội đồng xử lý tổn thất VCB/Hội đồng xử lý tổn thất cơ sở để đưa ra quyết định xử lý. + Bước 3: Bộ phận kế toán hạch toán theo phê duyệt của cấp có thẩm quyền. + Mẫu biểu: tối thiểu 10 biểu mẫu. - Phân loại nợ, trích lập và sử dụng dự phòng rủi ro tín dụng: + Bước 1: TSC/ĐVTV kiểm tra dữ liệu/hồ sơ phân loại nợ, trích lập, sử dụng dự phòng để xử lý rủi ro, xuất toán ngoại bảng, thu nợ xử lý rủi ro trình cấp có thẩm quyền phê duyệt. + Bước 2: Phòng chức năng tại TSC kiểm tra, rà soát, trình cấp có thẩm quyền phê duyệt. + Bước 3: Bộ phận kế toán hạch toán, bộ phận	+ Hỗ trợ nhiều kịch bản xử lý tổn thất. - Quản lý dữ liệu và biểu mẫu + Quản lý, lưu trữ tập trung các hồ sơ liên quan đến tổn thất, dự phòng và phân loại nợ. + Cho phép đính kèm, lưu trữ điện tử các biên bản, báo cáo, hợp đồng bảo hiểm, quyết định xử lý. + Lưu vết toàn bộ lịch sử thay đổi, phê duyệt, phân loại nợ và trích lập dự phòng. - Báo cáo và giám sát + Hệ thống cung cấp các loại báo cáo theo yêu cầu: Báo cáo tổng hợp và chi tiết tình hình tổn thất tài sản, tiền vốn theo đơn vị, loại tổn thất, nguyên nhân, phương thức xử lý; Báo cáo trạng thái hồ sơ xử lý tổn thất (đã lập, đang trình, đã phê duyệt, đã hạch toán); Báo cáo phân loại nợ và trích lập dự phòng: theo từng khách hàng, nhóm nợ, đơn vị, kỳ kế toán;... + Hệ thống cảnh báo: Hồ sơ tổn thất chưa được xử lý đúng hạn; Trích lập dự phòng chưa đầy đủ so với quy định; Cảnh báo khi có sự chênh lệch dữ liệu giữa hệ thống phân loại nợ và ERP;...

STT	Tên quy trình	Mô tả quy trình sơ bộ	Yêu cầu hệ thống
		công nghệ chuyển trạng thái tài khoản vay (charge off)/xuất toán. + Mẫu biểu: tối thiểu 20 biểu mẫu. - Tích hợp hệ thống: ERP, Chương trình phân loại nợ, Chương trình báo cáo phân loại nợ, Hệ thống quản lý rủi ro hoạt động ORM.	- Kiểm soát và tuân thủ + Kiểm tra tuân thủ chính sách quản lý rủi ro, quy chế xử lý tổn thất, quy định về phân loại nợ và trích lập dự phòng theo NHNN. + Hồ sơ, biểu mẫu được ký duyệt bằng chữ ký số/điện tử, có giá trị pháp lý. + Kiểm soát chặt chẽ thẩm quyền phê duyệt. + Lưu trữ hồ sơ theo đúng thời hạn quy định. - Tích hợp hệ thống + ERP: Hạch toán các nghiệp vụ xử lý tổn thất, trích lập và sử dụng dự phòng. + Chương trình phân loại nợ: Đồng bộ dữ liệu nợ, kết quả phân loại, quyết định trích lập và xuất toán. + Chương trình báo cáo phân loại nợ: Kết xuất báo cáo phân loại nợ, tình hình trích lập dự phòng theo quy định NHNN. + Hệ thống quản lý rủi ro hoạt động: Kế thừa dữ liệu sự cố và báo cáo tổn thất.
7	Kế toán quỹ lương và phân phối lợi nhuận	Quy trình được thiết lập nhằm đảm bảo việc phân phối quỹ lương, trích lập và sử dụng các quỹ từ lợi nhuận sau thuế, cũng như trả cổ tức cho cổ đông	- Quản lý quy trình + Cho phép thiết lập luồng phê duyệt linh hoạt

STT	Tên quy trình	Mô tả quy trình sơ bộ	Yêu cầu hệ thống
	sau thuế	được thực hiện đúng quy định, minh bạch và nhất quán. Gồm các quy trình: Phân phối quỹ lương; Trích lập và sử dụng các quỹ từ lợi nhuận sau thuế; Trả cổ tức cho các cổ đông. Các bước chính và biểu mẫu: + Bước 1: Đề xuất của Đơn vị liên quan theo quy định được cấp thẩm quyền phê duyệt. + Bước 2: Bộ phận kế toán hạch toán theo đề xuất. + Mẫu biểu: tối thiểu 20 biểu mẫu. + Tích hợp hệ thống: ERP.	theo cấp thẩm quyền, loại quỹ. + Hỗ trợ tự động thông báo, nhắc hạn, chuyển tiếp công việc giữa các vai trò. - Quản lý dữ liệu và biểu mẫu + Hỗ trợ nhập liệu một lần – dùng cho nhiều bước, tránh trùng lặp thông tin giữa các biểu mẫu. + Có chức năng tra cứu, tìm kiếm, lọc, và xuất dữ liệu phục vụ đối soát, kiểm toán và báo cáo. - Báo cáo và giám sát + Cung cấp dashboard theo dõi tiến độ quy trình, trạng thái phê duyệt. + Báo cáo về tình hình phân phối quỹ, trích lập và sử dụng, trả cổ tức theo kỳ hoặc theo năm tài chính. + Cho phép thiết lập cảnh báo đối với hồ sơ chậm xử lý. - Kiểm soát và tuân thủ + Hồ sơ, biểu mẫu được ký duyệt bằng chữ ký số/điện tử, có giá trị pháp lý. + Có chức năng lưu vết xử lý điện tử (audit trail) và phân quyền chi tiết theo vai trò người dùng.

STT	Tên quy trình	Mô tả quy trình sơ bộ	Yêu cầu hệ thống
			- Tích hợp hệ thống + ERP: để hạch toán kế toán.

II – NHÂN SỰ

STT	Tên quy trình	Mô tả quy trình	Yêu cầu hệ thống
1	Xây dựng, điều chỉnh và theo dõi kế hoạch lao động	Quy trình cho phép các đơn vị của VCB khởi tạo đề xuất, gửi đề xuất kế hoạch đầu năm/điều chỉnh kế hoạch/theo dõi tình hình thực hiện kế hoạch về lao động tới đơn vị đầu mối là Phòng CS&KHNS và thông báo kết quả phê duyệt kế hoạch lao động (KHLĐ) năm cho các đơn vị VCB. Gồm các quy trình con: - Xây dựng kế hoạch lao động hàng năm: + Bước 1: Đơn vị báo cáo tình hình thực hiện KHLĐ năm trước, đề xuất KHLĐ năm sau. + Bước 2: CSKHNS tổng hợp đề xuất của các đơn vị, rà soát, xây dựng phương án, trình BLĐ phê	- Cho phép các Đơn vị có thể tạo mẫu báo cáo tình hình thực hiện KHLĐ năm trước (hệ thống hỗ trợ trích xuất thông tin số lượng lao động thực tế từ hệ thống HCM theo mẫu để đơn vị rà soát, tham khảo), đề xuất KHLĐ năm sau theo từng vị trí/nhóm vị trí công việc/loại hình cán bộ theo mẫu, đính kèm văn bản báo cáo giải trình (nếu có) và gửi trình báo cáo Trưởng Đơn vị/Thành viên BLĐ phụ trách trên hệ thống. - Phê duyệt báo cáo và đề xuất: Trưởng Đơn vị/Thành viên BLĐ phụ trách có thể xem, phê duyệt/yêu cầu điều chỉnh trực tuyến báo cáo/đề xuất của đơn vị mình trên hệ thống.

STT	Tên quy trình	Mô tả quy trình	Yêu cầu hệ thống
		duyet. + Bước 3: CSKHNS thông báo KHLĐ đã được BLĐ phê duyệt cho Đơn vị + Mẫu biểu: tối thiểu 10 mẫu biểu. - Điều chỉnh kế hoạch lao động: + Bước 1: Đơn vị đề xuất điều chỉnh KHLĐ. + Bước 2: CSKHNS tổng hợp đề xuất của các đơn vị, rà soát, xây dựng phương án, trình BLĐ phê duyệt. + Bước 3: CSKHNS thông báo KHLĐ đã được BLĐ phê duyệt điều chỉnh cho Đơn vị. + Mẫu biểu: tối thiểu 05 mẫu biểu. - Báo cáo thống kê, theo dõi tình hình thực hiện kế hoạch lao động + Bước 1: Hệ thống tổng hợp, cho phép trích xuất báo cáo về đề xuất KHLĐ của đơn vị, phê duyệt phân bổ, điều chỉnh, bổ sung KHLĐ của BLĐ. + Bước 2: Hệ thống trích xuất dữ liệu lao động thực tế của Đơn vị trên HCM để tính toán, tổng hợp báo cáo tình hình thực hiện KHLĐ của các đơn vị và toàn hàng - Tích hợp hệ thống: HCM	- Chuyển báo cáo và đề xuất đã được Trưởng Đơn vị/Thành viên BLĐ phụ trách phê duyệt cho Phòng CS&KHNS. Thông báo cho LDP/cán bộ Phòng CS&KHNS khi có Đơn vị gửi báo cáo đã được duyệt. - Cho phép Phòng CS&KHNS trích xuất tình trạng gửi báo cáo của các Đơn vị và toàn hàng, trích xuất dữ liệu báo cáo đề xuất của Đơn vị và toàn hàng, cho phép chấp nhận hoặc trả lại để yêu cầu đơn vị điều chỉnh/bổ sung dữ liệu/tài liệu. - Cho phép Đơn vị điều chỉnh báo cáo và đề xuất đã gửi, ghi nhận thời điểm và số lần gửi Phòng CS&KHNS. - Cho phép Phòng CS&KHNS khóa/cut-off dữ liệu sau khi chốt báo cáo và xuất báo cáo & đề xuất final của Đơn vị và toàn hàng. - Cho phép Phòng CS&KHNS upload KHLĐ đã được BLĐ phê duyệt, gửi thông báo tới Đơn vị và phân quyền truy cập xem KHLĐ đã được BLĐ phê duyệt cho đơn vị. - Lưu trữ dữ liệu liên quan: số lao động thực hiện, đề xuất của đơn vị, số lượng phê duyệt của BLĐ, thời điểm đề xuất, phê duyệt, thời gian thực hiện kế hoạch....

STT	Tên quy trình	Mô tả quy trình	Yêu cầu hệ thống
			- Cho phép các Đơn vị (CN, Đơn vị tại TSC) đề xuất điều chỉnh KHLĐ theo mẫu (hệ thống hỗ trợ trích xuất thông tin số lượng lao động thực tế từ hệ thống HCM để đơn vị rà soát, tham khảo) theo từng vị trí/nhóm vị trí công việc/loại hình cán bộ, đính kèm văn bản báo cáo giải trình (nếu có) và gửi trình báo cáo Trường Đơn vị/Thành viên BLĐ phụ trách trên hệ thống. - Phê duyệt đề xuất: Trường Đơn vị/Thành viên BLĐ phụ trách có thể xem, phê duyệt/yêu cầu điều chỉnh trực tuyến đề xuất của đơn vị mình trên hệ thống. - Chuyển đề xuất đã được Trường Đơn vị/Thành viên BLĐ phụ trách phê duyệt cho Phòng CS&KHNS. Thông báo cho LDP/cán bộ Phòng CS&KHNS khi có yêu cầu được gửi. - Cho phép Phòng CS&KHNS trích xuất tình trạng gửi đề xuất của các Đơn vị, trích xuất dữ liệu đề xuất của Đơn vị, cho phép chấp nhận hoặc trả lại yêu cầu đơn vị điều chỉnh/bổ sung dữ liệu/tài liệu. - Cho phép Đơn vị điều chỉnh đề xuất đã gửi, ghi nhận thời điểm và số lần gửi Phòng CS&KHNS. - Cho phép Phòng CS&KHNS upload KHLĐ điều chỉnh đã được BLĐ phê duyệt cho đơn vị và gửi thông báo

STT	Tên quy trình	Mô tả quy trình	Yêu cầu hệ thống
			tới Đơn vị. - Lưu trữ dữ liệu liên quan: số lao động thực hiện, đề xuất của đơn vị, số lượng phê duyệt của BLĐ, thời điểm đề xuất, phê duyệt, thời gian thực hiện kế hoạch.... - Xây dựng các mẫu báo cáo cho hệ thống và cho phép trích xuất các báo cáo theo đơn vị và toàn hàng: báo cáo tổng hợp đề xuất KHLĐ của đơn vị (đề xuất đầu năm, điều chỉnh KHLĐ trong năm), báo cáo phê duyệt phân bổ KHLĐ cho các đơn vị (đầu năm, điều chỉnh trong năm), báo cáo tình hình thực hiện đơn vị và toàn hàng theo thời gian thực làm cơ sở cho việc xây dựng kế hoạch tuyển dụng, trích xuất dữ liệu lao động thực tế trên HCM để lập báo cáo mức độ thực hiện KHLĐ theo từng đơn vị và toàn hàng.

STT	Tên quy trình	Mô tả quy trình	Yêu cầu hệ thống
2	Tuyển dụng	Quy trình hướng dẫn việc đăng ký nhu cầu tuyển dụng, đăng tuyển, nhận và rà soát hồ sơ, xử lý kết quả thi tuyển, báo cáo kết quả tuyển dụng. Các bước chính và biểu mẫu: + Bước 1: Đăng ký nhu cầu tuyển dụng + Bước 2: Đăng tuyển + Bước 3: Rà soát hồ sơ ứng tuyển + Bước 4: Xử lý kết quả thi tuyển + Bước 5: Báo cáo kết quả tuyển dụng + Mẫu biểu: tối thiểu 10 mẫu biểu. + Tích hợp hệ thống: Chương trình thi tuyển, Successfactor, Kết nối email/SMS gateway.	- Quản lý yêu cầu tuyển dụng: tạo, phê duyệt, theo dõi nhu cầu tuyển dụng từ các phòng ban - Quản lý hồ sơ ứng viên: lưu trữ CV, thông tin, lịch sử ứng tuyển, đánh giá phỏng vấn - Tích hợp công cụ sàng lọc: tự động lọc CV theo từ khóa, điểm phù hợp - Quản lý lịch phỏng vấn: đặt lịch, mời ứng viên, gửi thông báo tự động qua email/SMS - Đánh giá ứng viên: mẫu phiếu đánh giá trực tuyến, chấm điểm đa chiều, tổng hợp feedback - Báo cáo & phân tích: thời gian tuyển, chi phí, nguồn ứng viên hiệu quả, tỷ lệ đậu/vượt. - Dashboard theo dõi: tiến độ tuyển dụng, tình trạng nhân sự thiếu - Phê duyệt: duyệt yêu cầu tuyển dụng - Áp dụng chữ ký số trong trường hợp cần phê duyệt kết quả

STT	Tên quy trình	Mô tả quy trình	Yêu cầu hệ thống
3	Quản lý thông tin cán bộ	Quy trình quản lý thông tin cán bộ bao gồm các nghiệp vụ liên quan đến cập nhật, quản lý hồ sơ nhân sự và phê duyệt các hoạt động nhân sự trên toàn hệ thống. Bao gồm các quy trình con: - Quản lý thông tin, lý lịch cán bộ: + Bước 1: Cán bộ gửi thông tin hồ sơ qua mail hoặc hồ sơ trực tiếp + Bước 2: Ban TCNS nhập thông tin lên hệ thống + Mẫu biểu: tối thiểu 05 mẫu - Trung tập/Thôi trung tập nhân sự tham gia Ban/Tổ/Hội đồng: + Bước 1: Đơn vị trình cấp có thẩm quyền phê duyệt tờ trình kiện toàn nhân sự Ban/Tổ/Hội đồng. + Bước 2: Chuyển tờ trình đã được duyệt cho Ban TCNS + Bước 3: Ban TCNS soạn thảo Tờ trình & Quyết định trình cấp có thẩm quyền phê duyệt + Mẫu biểu: tối thiểu 05 mẫu - Chấp thuận cho cán bộ đi nước ngoài: + Bước 1: Cán bộ làm Đơn/ Đề nghị chấp thuận đi nước ngoài	- Quản lý thông tin, lý lịch cán bộ: + Xử lý toàn trình quy trình từ bước gửi thông tin, phê duyệt + Tự động cập nhật thông tin HCM - Trung tập/thôi trung tập nhân sự tham gia Ban/Tổ/Hội đồng: + Quản lý danh sách nhân sự trung tập theo đầu các Ban/Tổ/ Hội đồng + Danh sách Ban/Tổ/Hội đồng (gồm cả nhân sự đã tham gia và thôi trung tập) bao gồm tối thiểu các thông tin sau: Họ tên, mã cán bộ, đơn vị hiện nay + đơn vị khi trung tập (chi tiết cấp Phòng nếu có), chức danh hiện nay + chức danh khi trung tập, chức danh tại Ban/Tổ/Hội đồng, thời gian hiệu lực trung tập, Quyết định trung tập, tỷ lệ FTE . + Hệ thống cho phép in báo cáo Danh sách nhân sự, tùy chọn theo danh sách hiện nay đang còn hiệu lực hoặc danh sách từ khi thành lập Ban/Tổ/Hội đồng + Quản lý danh sách các Ban/Tổ/Hội đồng theo đầu cán bộ + Họ tên, mã cán bộ, đơn vị hiện nay + đơn vị khi trung tập (chi tiết cấp Phòng nếu có), chức danh hiện nay +

STT	Tên quy trình	Mô tả quy trình	Yêu cầu hệ thống
		+ Bước 2: Ban TCNS tiếp nhận Đơn/Đề nghị chấp thuận đi nước ngoài với lý do cá nhân + Bước 3: Ban TCNS tổng hợp danh sách, kiểm tra số ngày phép + Bước 4: Ban TCNS trình BLĐ phê duyệt ban hành Quyết định chấp thuận cho cán bộ đi nước ngoài với lý do cá nhân + Bước 5: Cập nhật thông tin cán bộ đi nước ngoài lên hệ thống HCM để quản lý + Mẫu biểu: tối thiểu 05 mẫu - Chấp thuận/cử cán bộ tham gia chương trình đào tạo/công tác + Bước 1: Cán bộ nộp hồ sơ đề nghị cử/chấp thuận cho tham gia chương trình đào tạo/công tác + Bước 2: Ban TCNS kiểm tra điều kiện hồ sơ (xếp loại, tiêu chí của Quy chế đào tạo...) + Bước 3: Cấp thẩm quyền phê duyệt Quyết định cử/chấp thuận cho cán bộ tham gia chương trình đào tạo/công tác + Bước 4: Nhập thông tin Quyết định + Mẫu biểu: tối thiểu 05 mẫu - Tích hợp hệ thống: HCM	chức danh khi trưng tập, Ban/Tổ/Hội đồng, chức danh tại Ban/Tổ/Hội đồng, thời gian hiệu lực trưng tập, quyết định trưng tập, tỷ lệ FTE. Danh sách trên bao gồm cả các Ban/Tổ/Hội đồng đã thôi tham gia và đang tham gia. + Hệ thống cho in báo cáo danh sách Ban/Tổ/Hội đồng, tùy chọn theo Ban/Tổ/Hội đồng đã thôi tham gia và đang tham gia. + Cảnh báo xung đột: khi tổng FTE của một nhân sự vượt 1.0 hoặc có lịch trùng (kính đề nghị Ban/Tổ/Hội đồng nội dung cảnh báo "có lịch trùng") + Quản lý sự thay đổi: bổ sung/thay thế nhân sự, điều chỉnh FTE theo từng giai đoạn (kính đề nghị Ban/Tổ/Hội đồng giải thích nội dung "quản lý sự thay đổi trên hệ thống theo từng giai đoạn" là như thế nào? Hệ thống này đang được hiểu là chỗ có thể in dữ liệu / báo cáo liên quan đến nhân sự tại các Ban/Tổ/Hội đồng, vui lòng chỉ rõ cảnh Quản lý sự thay đổi) + Xem báo cáo tổng thể FTE: Tổng FTE từng đơn vị đang tham gia dự án thể hiện chi tiết qua danh sách nhân sự của Đơn vị đang tham gia các Ban/Tổ/Hội đồng với tối thiểu các thông tin: Họ tên, mã cán bộ,

STT	Tên quy trình	Mô tả quy trình	Yêu cầu hệ thống
			đơn vị hiện nay + đơn vị khi trưng tập (chi tiết cấp Đơn vị nếu có), chức danh hiện nay + chức danh khi trưng tập, Ban/Tổ/Hội đồng, chức danh tại Ban/Tổ/Hội đồng, thời gian hiệu lực trưng tập, quyết định trưng tập, tỷ lệ FTE. Danh sách trên bao gồm cả các Ban/Tổ/Hội đồng đã thôi tham gia và đang tham gia. + Hệ thống cho in báo cáo Danh sách Ban/Tổ/Hội đồng, tùy chọn theo Ban/Tổ/Hội đồng đã thôi tham gia và đang tham gia. - Chấp thuận cho cán bộ đi nước ngoài + Đăng ký nghỉ phép trực tuyến: Chọn loại nghỉ (phép năm, nghỉ ốm, nghỉ không lương, nghỉ chế độ...), đính kèm giấy tờ (giấy chứng nhận y tế...). + Theo dõi số ngày phép: tự động cập nhật số ngày phép còn lại, lịch sử nghỉ. + Nhận thông báo tự động: email/SMS/app về kết quả phê duyệt, nhắc nhở. + Phê duyệt nghỉ phép + LDP có thể xem lịch nghỉ của các nhân sự trong phòng + Theo dõi & tổng hợp: số ngày nghỉ phép, loại nghỉ phép + Báo cáo: tổng hợp nghỉ phép theo phòng ban, theo

STT	Tên quy trình	Mô tả quy trình	Yêu cầu hệ thống
			nhân viên - Chấp thuận/cử cán bộ tham gia chương trình đào tạo/công tác + Xử lý toàn trình quy trình triển khai hoạt động đào tạo từ bước đăng ký, trình phê duyệt, tổ chức triển khai, thanh toán chi phí, + Quản lý và lưu trữ điện tử các tài liệu về nghiên cứu khoa học, sáng kiến + Tự động cập nhật thông tin HCM
4	Nghỉ phép	Quy trình hướng dẫn thực hiện các thủ tục trình xin nghỉ phép, nghỉ sinh nhật, nghỉ không lương,... của cán bộ. Gồm các quy trình con như sau: - Nghỉ phép: + Bước 1: Các Đơn vị đăng ký kế hoạch nghỉ phép trên hệ thống HCM + Bước 2: Cấp thẩm quyền thực hiện xác nhận phê duyệt trên hệ thống, lưu lại bản xác nhận và danh sách đã đăng ký + Bước 3: Ban TCNS thực hiện xuất báo cáo và theo dõi định kỳ	- Đăng ký, điều chỉnh nghỉ phép trực tuyến: Chọn loại nghỉ (phép năm, nghỉ ốm, nghỉ không lương, nghỉ chế độ...), đính kèm giấy tờ (giấy chứng nhận y tế...), lý do - Theo dõi số ngày phép: kiểm tra số nghỉ phép bắt buộc - số ngày nghỉ phép còn lại, lịch sử nghỉ. - Gửi mail nhắc phê duyệt cho cấp thẩm quyền tương ứng - Phê duyệt/ Từ chối qua mail, cập nhật lên HCM - Nhận thông báo tự động: email/SMS/app về kết quả phê duyệt

STT	Tên quy trình	Mô tả quy trình	Yêu cầu hệ thống
		+ Mẫu biểu: tối thiểu 05 mẫu - Nghỉ phép của Giám đốc CN: + Bước 1: Các Đơn vị thực hiện báo cáo ngày nghỉ phép của GD CN trên chương trình + Bước 2: in đơn từ hệ thống + Bước 3: ký đơn + Bước 4: gửi về Ban TCNS + Bước 5: Ban TCNS trình phê duyệt/ báo cáo TGD + Mẫu biểu: tối thiểu 05 mẫu - Tích hợp hệ thống: HCM	- Phê duyệt nghỉ phép - LDP có thể xem lịch nghỉ của các nhân sự trong phòng - Theo dõi & tổng hợp: số ngày nghỉ phép, loại nghỉ phép - Báo cáo: tổng hợp nghỉ phép theo phòng ban, theo nhân viên, theo thẩm quyền

STT	Tên quy trình	Mô tả quy trình	Yêu cầu hệ thống
5	Lương	Quy trình hướng dẫn rà soát, sắp xếp lại lương vị trí công việc đối với cán bộ không giữ chức vụ hàng năm. Bao gồm các bước chính và biểu mẫu sau: + Bước 1: Xuất báo cáo từ chương trình HCM) + Bước 2: Rà soát danh sách đối tượng đủ điều kiện xem xét nâng lương trong kỳ + Bước 3: Gửi thông báo đến Đơn vị cán bộ đang công tác (LĐP và cán bộ) + Bước 4: Cán bộ làm bản tự nhận xét, LD đơn vị đánh giá và có ý kiến về việc được nâng bậc lương (có/hoặc không) + Bước 5: Tổng hợp danh sách cán bộ được đề xuất nâng lương + Bước 6: Trình BLĐ phê duyệt nâng bậc lương + Bước 7: Trình Hội đồng lương TSC phê duyệt + Bước 8: Ban hành quyết định + Mẫu biểu: tối thiểu 10 mẫu + Tích hợp hệ thống: HCM	- Kế thừa thông tin nhân sự từ quy trình Quản lý thông tin cán bộ. - Quản lý hợp đồng & pháp lý: theo dõi hạn hợp đồng, nhắc nhở gia hạn - Quản lý bảo hiểm & phúc lợi: BHXH, BHYT, các chế độ nội bộ - Quản lý lịch sử công tác & luân chuyển: điều động, bổ nhiệm, chuyển chuyển, nghỉ chế độ. - Quản lý kỷ luật & khiếu nại: theo dõi quy trình xử lý kỷ luật, giải quyết khiếu nại. - Quản lý hiệu suất (Performance Management): thiết lập mục tiêu/KPI, đánh giá định kỳ, phản hồi 360° - Dashboard trực quan: tổng hợp tình hình nhân sự, số lượng, cơ cấu, biến động - Báo cáo động (real-time): tình trạng biên chế, biến động nhân sự

STT	Tên quy trình	Mô tả quy trình	Yêu cầu hệ thống
6	Tổ chức thi tay nghề	Quy trình hướng dẫn việc xây dựng kế hoạch, thành lập Ban Tổ chức, chuẩn bị nội dung thi tay nghề, tổ chức và báo cáo kết quả. Bao gồm các quy trình con: - Xây dựng kế hoạch Thi tay nghề: + Bước 1: P.NH&KT xây dựng kế hoạch thi tay nghề năm, gửi P.PTCT tổng hợp và trình BLD phê duyệt + Bước 2: Xây dựng kế hoạch chi tiết chương trình thi trình cấp có thẩm quyền phê duyệt. + Bước 3: Trình cấp có thẩm quyền phê duyệt (TP, GD TĐT, Trưởng Ban Tổ chức kỳ thi). Gửi thông báo tới các Đơn vị trên toàn hệ thống, các Đơn vị có liên quan (để thực hiện), BLD (để báo cáo) + Mẫu biểu: tối thiểu 10 mẫu	- Xây dựng kế hoạch Thi tay nghề: + Khởi tạo tờ trình và công văn thông báo kế hoạch tổ chức thi, + Trình các cấp có thẩm quyền phê duyệt + Gửi thông báo tới các đơn vị trên toàn hệ thống, các đơn vị có liên quan (để thực hiện), BLD (để báo cáo) + Áp dụng chữ ký số/chữ ký điện tử trong trường hợp cần phê duyệt tờ trình/công văn - Thành lập Ban Tổ chức và quản lý thí sinh: + Cho phép upload danh sách Ban Tổ chức, thí sinh, tiểu ban hỗ trợ lên hệ thống để quản lý và lưu trữ - Xây dựng Ngân hàng câu hỏi và tài liệu ôn tập: + Khởi tạo email/công văn thông báo tới Đơn vị/Cá nhân biên soạn NHCH/Đề thi

STT	Tên quy trình	Mô tả quy trình	Yêu cầu hệ thống
		- Thành lập Ban Tổ chức và quản lý thí sinh + Bước 1: Các Đơn vị đăng ký danh sách thành viên Ban Tổ chức + Bước 2: Chuyển thông tin cho Ban TCNS để trình BLĐ phê duyệt và ban hành quyết định + Bước 3: Quản lý thí sinh - Tiểu ban hỗ trợ + Mẫu biểu: tối thiểu 10 mẫu - Xây dựng Ngân hàng câu hỏi và tài liệu ôn tập + Bước 1: Soạn thảo và gửi công văn đến Đơn vị/Cá nhân ký kết hợp đồng với Đơn vị/Cá nhân biên soạn để biên soạn Ngân hàng câu hỏi (NHCH)/Đề thi và Danh mục tài liệu ôn tập + Bước 2: Chuẩn bị hồ sơ mua sắm đối với các nội dung thuê ngoài chuyên gia/đối tác biên soạn NHCH/Đề thi + Bước 3: Tổng hợp NHCH và Danh mục tài liệu ôn tập + Bước 4: Bàn giao NHCH cho Đơn vị đầu mối nghiệp vụ rà soát, kiểm định + Bước 5: Đơn vị đầu mối nghiệp vụ kiểm định NHCH và trình phê duyệt NHCH	+ Liên kết với quy trình thanh toán của VCB + Áp dụng chữ ký số trong trường hợp cần phê duyệt tờ trình/công văn - Tổ chức thi tay nghề + Khởi tạo tờ trình và trình các cấp có thẩm quyền phê duyệt + Thông báo cho thí sinh/Các đơn vị về chương trình thi - Báo cáo kết quả thi tay nghề + Khởi tạo tờ trình và công văn thông báo kết quả thi + Trình các cấp có thẩm quyền phê duyệt + Gửi thông báo tới các đơn vị trên toàn hệ thống, các đơn vị có liên quan (để thực hiện), BLĐ (để báo cáo) + Áp dụng chữ ký số trong trường hợp cần phê duyệt tờ trình/công văn - Thanh quyết toán: theo quy trình thanh toán của Khối tài chính

STT	Tên quy trình	Mô tả quy trình	Yêu cầu hệ thống
		+ Bước 6: Cung cấp Danh mục tài liệu và các đề thi thử cho thí sinh ôn tập + Mẫu biểu: tối thiểu 05 mẫu - Tổ chức thi tay nghề + Bước 1: Tổ chức ôn tập + Bước 2: Chuẩn bị thi + Bước 3: Báo cáo tiến độ tổ chức thi trình cấp có thẩm quyền phê duyệt + Bước 4: Triển khai tổ chức thi + Bước 5: Chấm thi + Mẫu biểu: tối thiểu 05 mẫu - Báo cáo kết quả thi tay nghề + Bước 1: TĐT tổng hợp và trình các cấp có thẩm quyền phê duyệt Báo cáo kết quả thi (TP, GD TĐT, GDK, Trưởng Ban Tổ chức thi, TGD) + Bước 2: Gửi thông báo kết quả thi tới các Đơn vị trên toàn hệ thống, các Đơn vị có liên quan (để thực hiện), BLD (để báo cáo) + Bước 3: Chuyển Phòng TCKT thực hiện Chi động viên thí sinh dự thi, + Bước 4: Chuyển Ban TCNS thực hiện trình cấp có thẩm quyền phê duyệt khen thưởng Đơn	

STT	Tên quy trình	Mô tả quy trình	Yêu cầu hệ thống
		vị/Cá nhân có kết quả cao, các Đơn vị Ban Tổ chức có đóng góp tích cực tổ chức chương trình thi. + Mẫu biểu: tối thiểu 05 mẫu biểu - Thanh quyết toán (thực hiện theo quy trình thanh quyết toán của Khối tài chính) + Bước 1: Thu thập hồ sơ thanh toán, trình phê duyệt đề nghị thanh toán chuyển P.KTTV + Bước 2: P.KTTV thực hiện thanh toán chi phí - Tích hợp hệ thống: HCM, ERP, Corebanking, saba, successfactor, hệ thống thi tuyển, email, hệ thống kế toán mua sắm, thanh toán (sẽ thực hiện số hóa của Khối tài chính).	
7	Triển khai hoạt động đào tạo	Quy trình triển khai hoạt động đào tạo bao gồm toàn bộ các quy trình từ khảo sát nhu cầu, lập và phê duyệt kế hoạch – ngân sách đào tạo năm, quý, tháng đến triển khai, đánh giá hiệu quả và thanh quyết toán. Quy trình giúp đảm bảo công tác đào tạo được thực hiện có kế hoạch, đúng ngân sách, tuân thủ quy định và gắn với nhu cầu thực tế của các đơn vị. Bao gồm các quy trình con sau: - Xây dựng và phê duyệt kế hoạch đào tạo năm:	- Xây dựng và phê duyệt kế hoạch đào tạo năm + Khởi tạo công văn khảo sát/Tờ trình kế hoạch, trình phê duyệt và gửi tới các đơn vị liên quan + Khởi tạo các yêu cầu làm rõ/xác nhận nhu cầu đào tạo, xuất báo cáo tổng hợp + Chữ ký số khi phê duyệt công văn/tờ trình - Xây dựng và phê duyệt kế hoạch ngân sách năm + Khởi tạo kế hoạch ngân sách của từng phòng, trình TP

STT	Tên quy trình	Mô tả quy trình	Yêu cầu hệ thống
		+ Bước 1. Trình cấp có thẩm quyền phê duyệt nội dung khảo sát, nhu cầu đào tạo năm. + Bước 2. Gửi thông tin khảo sát + Bước 3. Làm rõ, xác nhận nhu cầu đào tạo + Bước 4. Dự thảo kế hoạch đào tạo + Bước 5. Nhận thông tin kế hoạch thi tay nghề + Bước 6. Báo cáo BLĐ các khối + Bước 7. Trình phê duyệt kế hoạch đào tạo & thi tay nghề: BDH; HDQT, gửi các đơn vị liên quan - Xây dựng và phê duyệt kế hoạch ngân sách năm + Bước 1. Các phòng tại TĐT xây dựng ngân sách đào tạo + Bước 2. Phòng KTTV thẩm định ngân sách + Bước 3. Trình kế hoạch ngân sách: TCKT; BDH; HDQT, gửi các đơn vị liên quan - Xây dựng và phê duyệt kế hoạch đào tạo quý + Bước 1. Tổng hợp kế hoạch đào tạo + Bước 2. Trình phê duyệt kế hoạch đào tạo, gửi các đơn vị liên quan + Bước 3. Trình phê duyệt nội dung, gửi các	- phê duyệt, gửi sang P.KTTV thẩm định + Khởi tạo tờ trình ngân sách chung, gửi TCKT thẩm định, trình BLĐ phê duyệt và gửi các đơn vị liên quan + Chữ ký số khi phê duyệt tờ trình - Xây dựng và phê duyệt kế hoạch đào tạo quý + Khởi tạo các yêu cầu xác nhận kế hoạch quý, xuất báo cáo tổng hợp + Khởi tạo tờ trình kế hoạch quý/ tờ trình nội dung, trình phê duyệt và gửi tới các đơn vị liên quan + Chữ ký số khi phê duyệt tờ trình - Xây dựng và phê duyệt dự trù quý: + Khởi tạo bảng dự trù của từng phòng, trình TP phê duyệt, gửi sang P.KTTV thẩm định + Khởi tạo tờ trình phê duyệt dự trù, gửi TCKT TSC thẩm định, trình BLĐ phê duyệt + Chữ ký số khi phê duyệt tờ trình - Xây dựng và phê duyệt kế hoạch đào tạo tháng + Khởi tạo yêu cầu xác nhận kế hoạch tháng, xuất báo cáo tổng hợp + Hệ thống thông báo các khóa học mới/GV mới cần tạo trên SF

STT	Tên quy trình	Mô tả quy trình	Yêu cầu hệ thống
		đơn vị liên quan - Xây dựng và phê duyệt dự trù quý: + Bước 1. Các phòng tại TĐT xây dựng dự trù kinh phí + Bước 2. Phòng KTTV thẩm định dự trù + Bước 3. Trình phê duyệt dự trù: TCKT; PTGD - Xây dựng và phê duyệt kế hoạch đào tạo tháng: + Bước 1. Tổng hợp kế hoạch triển khai + Bước 2. Tạo thông tin trên SF: khóa học (với khóa học mới); GV (GV mới) + Bước 3. Trình phê duyệt kế hoạch tháng + Bước 4. Gửi các đơn vị liên quan - Phát triển chương trình + Bước 1. Gửi yêu cầu thiết kế chương trình & chuẩn bị tài liệu cho đơn vị chuyên môn + Bước 2. Rà soát tài liệu, bài kiểm tra, danh sách GV + Bước 3. Trình phê duyệt tài liệu và bài kiểm tra	+ Khởi tạo trình TP, trình GD, gửi các đơn vị liên quan + Chữ ký số khi phê duyệt tờ trình - Phát triển chương trình + Khởi tạo yêu cầu thiết kế chương trình & chuẩn bị tài liệu, thông báo khi nhận được tài liệu + Cho phép đính kèm tài liệu, gửi ý kiến phản hồi về tài liệu + Khởi tạo trình phê duyệt tài liệu/công nhận GVKN, gửi thông báo tới các đơn vị liên quan + Chữ ký số khi phê duyệt tờ trình - Triển khai đào tạo + Khởi tạo công văn/báo cáo, trình phê duyệt và gửi tới đơn vị liên quan + Khởi tạo yêu cầu ký cam kết làm việc sau đào tạo, lưu trữ và cập nhật khi cần + Chữ ký số khi phê duyệt công văn/tờ trình - Đánh giá hiệu quả đào tạo và kiểm định + Khởi tạo kế hoạch/báo cáo, trình phê duyệt và gửi tới đơn vị liên quan + Chữ ký số khi phê duyệt công văn/tờ trình

STT	Tên quy trình	Mô tả quy trình	Yêu cầu hệ thống
		+ Bước 4. Trình công nhận GVKN (nếu có) - Triển khai đào tạo + Bước 1. Trình Công văn triệu tập học viên + Bước 2. Trình phê duyệt báo cáo khóa học và gửi đơn vị liên quan + Bước 3. Ghi nhận lịch sử đào tạo của học viên: Điểm kiểm tra, thời lượng đào tạo (thực hiện trên SF) + Bước 4. Thanh toán hồ sơ đào tạo (nếu có) + Bước 5. Xử lý các thông tin sau đào tạo của học viên nghỉ việc: xác nhận cam kết đào tạo (nếu có) - Đánh giá hiệu quả đào tạo và kiểm định: + Bước 1. Trình kế hoạch đánh giá/kiểm định, gửi các đơn vị liên quan + Bước 2. Triển khai + Bước 3. Phê duyệt báo cáo đánh giá/kiểm định, gửi các đơn vị liên quan - Thanh quyết toán khóa học: theo quy trình thanh toán của Khối tài chính - Mẫu biểu: tối thiểu 30 mẫu - Tích hợp hệ thống: Email, SuccessFactors, hệ	

STT	Tên quy trình	Mô tả quy trình	Yêu cầu hệ thống
		thống kê toán thanh toán	
8	Triển khai danh mục hoạt động Khoa học và Công nghệ; Quản lý sáng kiến phục vụ thi đua khen thưởng	Quy trình nhằm chuẩn hóa công tác xây dựng định hướng, xét duyệt, phê duyệt danh mục, triển khai, đánh giá kết quả và thanh toán kinh phí thực hiện hoạt động KHCN và công tác tổng hợp, rà soát, xét duyệt, công nhận sáng kiến có phạm vi ảnh hưởng và khả năng nhân rộng trong cơ sở; đề xuất công nhận sáng kiến có phạm vi ảnh hưởng cấp Ngành/Toàn quốc. Bao gồm các quy trình con sau: - Triển khai danh mục hoạt động Khoa học và Công nghệ + Bước 1: Xây dựng định hướng nghiên cứu; thông báo, tiếp nhận, tổng hợp và rà soát các đề xuất hoạt động KHCN. Thành viên BLD, thành viên HĐKH có ý kiến về định hướng. Chủ tịch HĐQT - Chủ ký HĐKH phê duyệt định hướng và ký công văn gửi các đơn vị. Các đơn vị gửi đề xuất. + Bước 2: Xét duyệt đề xuất và phê duyệt danh mục hoạt động KHCN. Các Hội đồng xét duyệt đề xuất. Chủ tịch HĐKH phê duyệt danh mục. + Bước 3: Triển khai thực hiện và nộp báo cáo (định kỳ/ sản phẩm nghiên cứu).	- Triển khai danh mục hoạt động Khoa học và Công nghệ + Quản lý toàn bộ quy trình triển khai danh mục hoạt động KHCN trên cùng một hệ thống từ xây dựng định hướng, tiếp nhận đề xuất, xét duyệt, thẩm định kinh phí, phê duyệt danh mục, triển khai thực hiện, nghiệm thu và thanh quyết toán. + Số hóa toàn bộ quy trình: gửi/nhận đề xuất; xét duyệt đề xuất; phê duyệt danh mục; triển khai nghiệm thu, ra quyết định, lưu trữ và truy xuất tài liệu; tích hợp tính năng chữ ký số. + Hỗ trợ tra cứu, trích xuất, sàng lọc thông tin theo tiêu chí (mã số hoạt động KHCN, loại hình hoạt động KHCN, mã cán bộ, đơn vị (chủ trì/được giao ứng dụng), thành viên tham gia đề tài, thành viên các Hội đồng xét duyệt, Hội đồng nghiệm thu...). + Dashboard theo dõi tiến độ, trạng thái thực hiện các hoạt động KHCN. + Hỗ trợ lập bảng biểu, biên bản, quyết định công nhận dựa trên form mẫu có sẵn. + Hỗ trợ lập báo cáo tổng hợp hoạt động KHCN: theo

STT	Tên quy trình	Mô tả quy trình	Yêu cầu hệ thống
		+ Bước 4: Nghiệm thu, ra quyết định công nhận. Các hội đồng/tổ nghiệm thu kết quả hoạt động KHCN. Chủ tịch HĐKH phê duyệt quyết định công nhận + Bước 5: Thanh toán kinh phí thực hiện (thanh toán 80% tổng giá trị hợp đồng đối đề tài và chi trả thù lao sáng kiến). + Bước 6: Ứng dụng kết quả nghiên cứu của đề tài/đề án KHCN và nộp báo cáo. + Bước 7: Nghiệm thu, ra quyết định công nhận. Các hội đồng nghiệm thu kết quả ứng dụng đề tài/đề án KHCN. Chủ tịch HĐKH phê duyệt quyết định công nhận + Bước 8: Thanh quyết toán kinh phí ứng dụng đề tài/đề án KHCN. + Mẫu biểu: tối thiểu 30 mẫu biểu. - Quản lý sáng kiến phục vụ thi đua khen thưởng + Bước 1: Gửi công văn + Bước 2: Tiếp nhận, tổng hợp, rà soát hồ sơ sáng kiến. + Bước 3: Xét duyệt hồ sơ và xử lý kết quả sau	tiến độ thực hiện, giai đoạn triển khai, trạng thái (đang nghiệm thu, đã nghiệm thu, xin dừng/ đã thanh toán ...). Kết xuất báo cáo dưới dạng bảng biểu hoặc đồ thị và trích xuất file dưới dạng Excel hoặc PDF. - Quản lý sáng kiến phục vụ thi đua khen thưởng + Quản lý toàn bộ quy trình trên cùng một hệ thống, bao gồm: tiếp nhận hồ sơ, rà soát, xét duyệt và công nhận sáng kiến. + Cho phép nộp hồ sơ trực tuyến với các chức năng: tải file, trực tiếp tạo danh sách sáng kiến đề nghị công nhận trên hệ thống, tự động đặt mã số sáng kiến. + Tích hợp các tính năng hỗ trợ xử lý hồ sơ, bao gồm: gửi thông báo, nhắc đến hạn, theo dõi trạng thái hồ sơ sáng kiến (ví dụ: đã đầy đủ, cần bổ sung/chỉnh sửa lại hồ sơ...). + Số hóa toàn bộ quy trình xét duyệt, trình phê duyệt và ra quyết định trên hệ thống trong đó có tích hợp tính năng ký số. + Lưu trữ, hỗ trợ tra cứu, lọc và trích xuất thông tin theo các tiêu chí như mã số sáng kiến, mã cán bộ, phạm vi ảnh hưởng của sáng kiến, đơn vị (TSC/Chi nhánh), thành viên tham gia...

STT	Tên quy trình	Mô tả quy trình	Yêu cầu hệ thống
		xét duyệt. TGD ký QĐ công nhận sáng kiến có phạm vi ảnh hưởng và khả năng nhân rộng trong cơ sở (tại TSC). Chủ tịch HĐQT ký QĐ công nhận sáng kiến có phạm vi ảnh hưởng và khả năng nhân rộng trong cơ sở (tại VCB). Chủ tịch HĐQT ký công văn đề nghị HDSK cấp trên xem xét công nhận sáng kiến có phạm vi ảnh hưởng và khả năng nhân rộng trong Ngành Ngân hàng/Toàn quốc. + Mẫu biểu: tối thiểu 10 mẫu. - Tích hợp: Email, HCM, Office 365.	+ Hỗ trợ lập biểu các báo cáo thống kê, cho phép trích xuất dữ liệu dưới dạng Excel hoặc PDF.

III – QUY TRÌNH KHÁC

STT	Tên quy trình	Mô tả quy trình (bao gồm nhưng không giới hạn)	Yêu cầu hệ thống (bao gồm nhưng không giới hạn)
1	Rà soát, cung cấp thông tin khách hàng bán lẻ trong nội bộ VCB	Quy trình rà soát, cung cấp thông tin khách hàng bán lẻ trong nội bộ VCB, gồm các quy trình con: - Hướng dẫn phối hợp cung cấp thông tin khách hàng bán lẻ trong nội bộ VCB + Bước 1: Chi nhánh đăng ký đầu mối nhận	- Theo dõi và cập nhật tự động theo đăng ký của Chi nhánh đảm bảo bảo mật dữ liệu Khách hàng - Xây dựng hệ thống đẩy dữ liệu vào và gửi dữ liệu đến các đầu mối đã đăng ký - Hệ thống tự động nhận diện các khách hàng đủ điều

STT	Tên quy trình	Mô tả quy trình (bao gồm nhưng không giới hạn)	Yêu cầu hệ thống (bao gồm nhưng không giới hạn)
		thông tin chi tiết khách hàng bán lẻ có thời hạn đến P.CSKHBL (theo mẫu) + Bước 2: P.CSKHBL thực hiện gửi thông tin dữ liệu đến các đầu mối đã đăng ký ở bước trên. - Rà soát khách hàng Priority hàng tháng + Bước 1: Rà soát và đề xuất khách hàng mới đạt tiêu chí định danh khách hàng Priority + nâng/giảm hạng định kỳ/Gỡ định danh do nợ nhóm 2 trở lên. + Bước 2: Rà soát khách hàng Priority định danh theo doanh số thời điểm có cam kết duy trì 6 tháng. + Bước 3: Thông báo với khách hàng: định danh mới, gỡ định danh + Bước 4: Rà soát Yêu cầu gắn code RM chăm sóc với các khách hàng Priority mới định danh + Bước 5: Yêu cầu điều chỉnh thông tin RM Priority khi CN thay đổi nhân sự chăm sóc + Bước 6: Thông báo với khách hàng vv thông	kiện để định danh/nâng hạng tự động - Quản lý yêu cầu - Quản lý hồ sơ - Tích hợp với các hệ thống khác tại VCB - Báo cáo & phân tích. - Dashboard theo dõi - Áp dụng chữ ký số, chữ ký điện tử

STT	Tên quy trình	Mô tả quy trình (bao gồm nhưng không giới hạn)	Yêu cầu hệ thống (bao gồm nhưng không giới hạn)
		tin RM chăm sóc khách hàng: khi lần đầu được định danh và tại các lần sau + Bước 7: Cài đặt trên hệ thống gỡ bỏ định danh trên hệ thống cho khách hàng; gỡ bỏ cài đặt ưu đãi phí cho khách hàng + Bước 8: Hoàn phí thưởng niên thẻ Visa Signature khi khách hàng được định danh trở lại trong vòng 3 tháng kể từ thời điểm bị gỡ định danh + Bước 9: Xử lý thẻ Visa Signature tại CN khi khách hàng bị gỡ định danh Priority - Rà soát khách hàng Priority hàng năm + Bước 1: Lập các danh sách khách hàng Priority cần rà soát, lọc ra 3 DS chính: khách hàng đủ điều kiện tiếp tục định danh cho năm tiếp theo, danh sách khách hàng không đủ điều kiện và danh sách khách hàng bị gỡ định danh. + Bước 2: Gửi danh sách khách hàng đã rà soát nêu trên cho (i) CN & MKTBL để thông báo cho khách hàng, (ii) TTQLVHBL để cài đặt ưu đãi phí	

STT	Tên quy trình	Mô tả quy trình (bao gồm nhưng không giới hạn)	Yêu cầu hệ thống (bao gồm nhưng không giới hạn)
		tương ứng + Bước 3: Thông báo với khách hàng + Bước 4: Tiếp cận và tư vấn khách hàng để khách hàng tăng doanh số và đủ điều kiện định danh trở lại + Bước 5: Cài đặt trên hệ thống gỡ bỏ định danh trên hệ thống cho khách hàng; gỡ bỏ cài đặt ưu đãi phí cho khách hàng + Bước 6: Đợt tháng 4 hàng năm: Lập các danh sách KH Priority không đủ điều kiện duy trì định danh + Bước 7: Gửi các Danh sách khách hàng đã rà soát nêu trên cho các phòng ban liên quan: Chi nhánh, P.MKTBL, TTVHBL. + Bước 8: Thông báo với khách hàng + Bước 9: Cài đặt trên hệ thống gỡ bỏ định danh trên hệ thống cho KH; gỡ bỏ cài đặt ưu đãi phí cho khách hàng + Bước 10: Hoàn phí thường niên thẻ Visa	

STT	Tên quy trình	Mô tả quy trình (bao gồm nhưng không giới hạn)	Yêu cầu hệ thống (bao gồm nhưng không giới hạn)
		Signature khi khách hàng được định danh trở lại trong vòng 3 tháng kể từ thời điểm bị gỡ định danh + Bước 11: Xử lý thẻ Visa Signature tại Chi nhánh khi khách hàng bị gỡ định danh Priority. - Mẫu biểu: tối thiểu 15 mẫu - Tích hợp hệ thống: Corebanking	
2	Theo dõi tình hình thực hiện kiến nghị kiểm tra, kiểm toán	Quy trình hướng dẫn cập nhật, tổng hợp tiến độ thực hiện các kiến nghị kiểm toán của các đơn vị tại TSC, chi nhánh, công ty con. Bao gồm các bước chính và mẫu biểu: + Bước 1: Tập hợp và gửi thông tin các kiến nghị đến đơn vị liên quan + Bước 2: Các đơn vị báo cáo kết quả thực hiện kiến nghị của đơn vị mình định kỳ hàng tháng/quý gửi cho Kiểm toán nội bộ/ Kiểm tra nội bộ. + Bước 3: Định kỳ hàng tháng/quý các đơn vị gửi lại cho KToNB cập nhật kết quả + Bước 4: Tiếp nhận thông tin từ đơn vị gửi về	- Có email tự động nhắc lịch cho đơn vị vào rà soát, báo cáo thực hiện kiến nghị. - Cho phép attach file đính kèm các tài liệu/bảng chứng kiểm toán. - Cho phép các cán bộ/đơn vị lọc và kết xuất được các kiến nghị theo: đơn vị thực hiện kiến nghị, đơn vị kiến nghị, tình trạng thực hiện kiến nghị, tình trạng quá hạn của kiến nghị. - Báo cáo và dashboard, biểu đồ phân tích theo các chiều: đơn vị thực hiện kiến nghị, đơn vị kiến nghị, tình trạng thực hiện kiến nghị, nguyên nhân chậm tiến độ...

STT	Tên quy trình	Mô tả quy trình (bao gồm nhưng không giới hạn)	Yêu cầu hệ thống (bao gồm nhưng không giới hạn)
		và phản hồi ý kiến cho CN + Bước 5: Định kỳ hàng tháng/quý hoặc đột xuất, tổng hợp kết quả thực hiện các kiến nghị kiểm toán gửi cho lãnh đạo phòng, báo cáo Ban lãnh đạo. + Mẫu biểu: gồm tối thiểu 05 mẫu biểu + Tích hợp hệ thống: HCM, Office 365, Email	
3	Báo cáo rủi ro của bộ phận quản lý rủi ro thị trường	Quy trình bao gồm việc thực hiện các báo cáo liên quan đến rủi ro thị trường; rủi ro tập trung tự doanh; rủi ro lãi suất trên sổ ngân hàng; rủi ro thanh khoản; các báo cáo liên quan tới quy trình kiểm tra giá không phù hợp với giá thị trường. Bao gồm các bước chính và biểu mẫu: + Bước 1: Cán bộ thu thập dữ liệu đo lường từ các hệ thống, từ các Đơn vị liên quan và kiểm tra lại dữ liệu đảm bảo tính hợp lý. + Bước 2: Cán bộ lập báo cáo ngày/tháng/quý sử dụng các nền tảng của Microsoft. + Bước 3: Cán bộ gửi mail cho Lãnh đạo P.QLRRTT các báo cáo.	- Tích hợp lấy dữ liệu từ các chương trình để thực hiện các báo cáo - Tổng hợp thông tin ý kiến từ các Đơn vị để thực hiện báo cáo - Áp dụng chữ ký số/chữ ký điện tử đảm bảo tính hợp pháp - Hỗ trợ làm các báo cáo trên nền tảng Microsoft. - Kế thừa thông tin dữ liệu từ các bước trước.

STT	Tên quy trình	Mô tả quy trình (bao gồm nhưng không giới hạn)	Yêu cầu hệ thống (bao gồm nhưng không giới hạn)
		+ Bước 4: Lãnh đạo P.QLRRTT báo cáo Ban điều hành. + Mẫu biểu: tối thiểu 27 mẫu biểu. + Tích hợp hệ thống: ERP, ALM FTP, CAR, Thông tư 35, Front Arena, Refinitve, VCB Webreport.	
4	Trả góp thẻ tín dụng	Quy trình xử lý các yêu cầu nghiệp vụ liên quan đến trả góp thẻ tín dụng của Khách hàng. Bao gồm các quy trình con sau: - Khởi tạo chương trình trả góp + Bước 1: CN đàm phán và ký kết hợp đồng với đối tác liên kết + Bước 2: CN gửi hợp đồng đăng ký trả góp cho TT QLVHBL + Bước 3: Cài đặt tại TTQLVHBL + Bước 4: Chi nhánh thông báo cho ĐTLK/Bàn giao máy EDC cho ĐTLK + Bước 5: TTQLVHBL thông báo cho Phòng Marketing bán lẻ Phối hợp truyền thông	- Khởi tạo chương trình trả góp: Xây dựng menu tạo hợp đồng trả góp (Plan, Program, Product) tương tự tác vụ trên hệ thống trả góp EPP/Asccend (màn hình PIPD, PIPG,PAPP, EIIP) - Tất toán trước hạn khoản trả góp: Xây dựng menu tất toán trả góp (Plan, Program, Product) tương tự tác vụ trên hệ thống trả góp EPP/Asccend (màn hình PAOA). - Chuyển đổi trả góp theo hình thức bảng kê: Xây dựng menu chuyển trả góp theo hình thức up bảng kê tương tự tác vụ "chuyển giao dịch trả góp" trên Essemcard. - Gia hạn chương trình trả góp với ĐTLK: Xây dựng

STT	Tên quy trình	Mô tả quy trình (bao gồm nhưng không giới hạn)	Yêu cầu hệ thống (bao gồm nhưng không giới hạn)
		- Chuyển đổi trả góp theo hình thức bảng kê + Bước 1: Khách hàng thanh toán cho HHDV và khai báo thông tin hợp đồng đăng ký trả góp + Bước 2: Đối tác cập nhật dữ liệu GD cần chuyển trả góp lên bảng kê và gửi CN VCB + Bước 3: CN gửi yêu cầu chuyển GD cần chuyển trả góp lên TTQLVHBL. TTQLVHBL tiếp nhận thông tin và chuyển đổi giao dịch thanh toán thành giao dịch trả góp + Bước 4: CN kiểm tra thông tin chuyển trả góp + Bước 5: Hệ thống tự động thông báo GD chuyển trả góp thành công - Tắt toán trước hạn khoản trả góp + Bước 1: Khách hàng điền mẫu tắt toán trước hạn tại quầy/ Đối tác gửi yêu cầu tắt toán trước hạn đến CN + Bước 2: Chi nhánh gửi yêu cầu tắt toán trước hạn lên TT QL VHBL	menu tạo hợp đồng trả góp (Plan, Program, Product) tương tự tác vụ trên hệ thống trả góp EPP/Ascend (màn hình PIPD, PIPG,PAPP, EIIP)

STT	Tên quy trình	Mô tả quy trình (bao gồm nhưng không giới hạn)	Yêu cầu hệ thống (bao gồm nhưng không giới hạn)
		- Gia hạn chương trình trả góp với đối tác liên kết + Bước 1: CN rà soát đàm phán lại nội dung hợp đồng + Bước 2: Gửi hồ sơ gia hạn + Bước 3: Cài đặt tại TTQLVHBL + Bước 4: Chi nhánh thông báo cho đối tác liên kết + Bước 5: TTQLVHBL thông báo cho Ban Marketing và truyền thông để phối hợp truyền thông - Mẫu biểu: gồm tối thiểu 20 mẫu biểu. - Tích hợp hệ thống: Asccend, Essemcard, Giao dịch trả góp EPP, Chuyển giao dịch trả góp.	
5	Hỗ trợ khách hàng sử dụng thẻ	Quy trình xử lý các yêu cầu nghiệp vụ liên quan đến sử dụng thẻ tín dụng của khách hàng. Bao gồm các bước chính và mẫu biểu: + Bước 1: PGD/CN phát hành tiếp nhận các yêu cầu của chủ thẻ + Bước 2: Gửi về TTQLVHBL nếu thẩm	Có droplist để Đơn vị khởi tạo yêu cầu lựa chọn loại yêu cầu tác nghiệp sử dụng thẻ tương tự: - Yêu cầu đưa thẻ lên danh sách cấm lưu hành đối với thẻ quốc tế - Yêu cầu liên quan đến thay đổi thông tin/tình trạng: CIF/tài khoản thẻ/thẻ

STT	Tên quy trình	Mô tả quy trình (bao gồm nhưng không giới hạn)	Yêu cầu hệ thống (bao gồm nhưng không giới hạn)
		quyền xử lý không thuộc PGD/CN + Bước 3: TTQLVHBL xử lý các yêu cầu của CN phát hành và thông báo PGD/CN + Mẫu biểu: gồm tối thiểu 5 mẫu biểu + Tích hợp hệ thống: Asccend, Essemcard.	- + Yêu cầu liên quan đến cập nhật/hủy cập nhật các code vào sao kê chủ thẻ - + Thay đổi hạn mức CIF/thẻ/ tài khoản thẻ tín dụng (vượt khung duyệt của CN)

PHỤ LỤC 3 – BẢO GIÁ CHI TIẾT

STT	Hàng hóa	Số lượng ²	Đơn vị	Ký mã hiệu/Hãng cung cấp	Đơn giá		Thành tiền
					Chưa thuế	Thuế	
		(1)			(2)	(3)	(4)= (1)*[(2)+(3)]
I	BẢN QUYỀN PHẦN MỀM	1	License				
II	DỊCH VỤ TRIỂN KHAI						
1	Cài đặt hệ thống		Ngày công				
2	Triển khai số hóa quy trình (20 quy trình tổng hợp)		Ngày công				
3	Triển khai tích hợp		Ngày công				
4	Đào tạo, chuyển giao kiến thức		Ngày công				
5	Quản lý Dự án		Ngày công				

² Đơn vị cung cấp tự đề xuất Số lượng ngày công cần thiết cho từng cấu phần Dịch vụ triển khai