TỔNG CÔNG TY CỔ PHẦN BẢO HIỂM NGÂN HÀNG TMCP CÔNG THƯƠNG VIỆT NAM

HỒ SƠ YÊU CẦU

Gói mua sắm: Phần mềm kế toán và quản trị doanh nghiệp (ERP)

Số: 28 /2026-VBI9

Phát hành ngày: 04 /11/2026.

ĐẠI DIỆN BÊN MỜI CUNG CẤP

TỔNG CÔNG TY CỔ PHẦN BẢO HIỂM NGÂN HÀNG TMCP CÔNG THƯƠNG VIỆT NAM

Phó Tổng Giám đốc

Nguyễn Văn Sâm

DANH MỤC TỪ NGỮ VIẾT TẮT

Luật Đấu thầu	Luật Đấu thầu số 22/2023/QH15 và các văn bản hướng dẫn thi hành
Bên mời thầu / VBI	Tổng Công ty Cổ phần Bảo hiểm Ngân hàng TMCP Công Thương Việt Nam
HSYC	Hồ sơ yêu cầu
HSĐX	Hồ sơ đề xuất
ERP	Phần mềm kế toán và quản trị doanh nghiệp
Core Insurance	Hệ thống nghiệp vụ bảo hiểm hiện hữu của VBI
TSC	Trụ sở chính
CTTV	Công ty thành viên
TCKT	Tài chính kế toán
CNTT	Công nghệ thông tin
DWH	Kho dữ liệu tập trung
BI	Hệ thống báo cáo thông minh
SIT	Kiểm thử tích hợp hệ thống
UAT	Kiểm thử chấp nhận người dùng
SLA	Cam kết chất lượng dịch vụ (Service Level Agreement)
RPO	Mức dữ liệu tối đa chấp nhận mất
RTO	Thời gian phục hồi tối đa
DC	Trung tâm dữ liệu chính
DR	Trung tâm dữ liệu dự phòng

CHƯƠNG I. CHỈ DẪN NỘP HỒ SƠ ĐỀ XUẤT

Điều 1. Thông tin chung về gói mua sắm

1. Bên mời thầu: Tổng Công ty Cổ phần Bảo hiểm Ngân hàng TMCP Công Thương Việt Nam (VBI).

2. Địa chỉ: Tầng 03, số 144 Đội Cấn, phường Ngọc Hà, thành phố Hà Nội.

3. Tên gói mua sắm: Phần mềm kế toán và quản trị doanh nghiệp (ERP).

4. Hình thức lựa chọn nhà cung cấp: Đánh giá hồ sơ đề xuất theo Quy định mua sắm hàng hóa dịch vụ của Tổng Công ty CP Bảo hiểm NHTMCP Công thương Việt Nam số 33/QĐ-HĐQT ngày 07/01/2026; phương thức một giai đoạn một túi hồ sơ.

5. Loại hợp đồng: Hợp đồng trọn gói mua sắm.

6. Thời gian cung cấp: 12 tháng kể từ ngày hợp đồng có hiệu lực, chưa bao gồm thời gian bảo hành.

7. Mục tiêu gói mua sắm: trang bị phần mềm kế toán và quản trị doanh nghiệp được tích hợp đồng bộ với các hệ thống nghiệp vụ hiện hữu, nhằm tự động hóa việc ghi nhận doanh thu, công nợ, bồi thường, tái bảo hiểm, dự phòng nghiệp vụ và lập báo cáo tài chính, báo cáo quản trị; hạn chế tối đa nhập liệu thủ công; bảo đảm tính chính xác, kịp thời và khả năng đối soát số liệu giữa Phần mềm kế toán với các hệ thống nghiệp vụ của VBI.
Phạm vi và yêu cầu chi tiết của gói mua sắm được quy định tại Chương II của HSYC này.

Điều 2. Tư cách hợp lệ của nhà cung cấp

Nhà cung cấp là tổ chức có tư cách hợp lệ để tham gia nộp hồ sơ đề xuất gói mua sắm này khi đáp ứng các điều kiện sau đây:

1. Có giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp, quyết định thành lập hoặc tài liệu có giá trị tương đương do cơ quan có thẩm quyền cấp;
2. Không đang trong quá trình giải thể; không bị kết luận đang lâm vào tình trạng phá sản hoặc nợ không có khả năng chi trả theo quy định của pháp luật;
3. Hạch toán tài chính độc lập.

Điều 3. Quy định về đơn chào hàng, giá chào và biểu giá

1. Nhà cung cấp phải nộp đơn chào hàng và biểu giá theo Mẫu số 01, Mẫu số 03a, Mẫu số 03a (1), các ô để trống phải điền đầy đủ thông tin theo yêu cầu.

Trường hợp tại cột "đơn giá " và cột "thành tiền" của một mục mà nhà cung cấp không ghi giá trị hoặc ghi là "0" thì được coi là nhà cung cấp đã phân bổ giá của mục này vào các mục khác thuộc gói mua sắm, nhà cung cấp phải có trách nhiệm thực hiện tất cả các công việc theo yêu cầu nêu trong hồ sơ đề xuất với đúng giá đã chào.

2. Giá chào là giá do nhà cung cấp ghi trong đơn chào hàng, bao gồm toàn bộ các chi phí (chưa tính giảm giá) để thực hiện gói mua sắm trên cơ sở yêu cầu của hồ sơ yêu cầu, kể cả thuế, phí, lệ phí và chi phí liên quan khác. Trường hợp nhà cung cấp tuyên bố giá

chào không bao gồm thuế, phí, lệ phí (nếu có) thì hồ sơ đề xuất của nhà cung cấp sẽ bị loại.

Trường hợp nhà cung cấp có đề xuất giảm giá thì đề xuất riêng trong thư giảm giá hoặc có thể ghi trực tiếp vào đơn chào hàng và bảo đảm bên mời thầu nhận được trước thời điểm hết hạn nộp hồ sơ yêu cầu. Trong đề xuất giảm giá, nhà cung cấp cần nêu rõ nội dung và cách thức giảm giá vào các hạng mục cụ thể nêu trong phạm vi công việc. Trường hợp không nêu rõ cách thức giảm giá thì được hiểu là giảm đều theo tỷ lệ cho tất cả hạng mục.

Điều 4. Thành phần Hồ sơ đề xuất

Nhà cung cấp chuẩn bị hồ sơ đề xuất (01 bản gốc) được niêm phong, đóng dấu giáp lai, gồm hai phần riêng biệt:

Thành phần	Tài liệu yêu cầu
Hồ sơ kỹ thuật (ghi ngoài bì: "HỒ SƠ KỸ THUẬT")	1. Tài liệu chứng minh tư cách hợp lệ và năng lực, kinh nghiệm theo Điều 6 Chương II. 2. Bảng đáp ứng yêu cầu kỹ thuật theo **Mẫu số 02**, lập đúng theo mã yêu cầu tại Chương II. 3. Thuyết minh giải pháp: kiến trúc tổng thể, phương án tích hợp, phương án chuyển đổi dữ liệu, phương án sao lưu - phục hồi và tính sẵn sàng cao. 4. Kế hoạch triển khai, danh sách nhân sự chủ chốt kèm hồ sơ năng lực. 5. Cam kết tuân thủ Phụ lục 01 - Cam kết chất lượng dịch vụ (SLA). 6. Tài liệu sản phẩm, ảnh chụp màn hình, tài liệu API phục vụ chứng minh đáp ứng.
Hồ sơ chào giá (ghi ngoài bì: "HỒ SƠ CHÀO GIÁ")	1. Đơn chào hàng theo **Mẫu số 01.** 2. Bảng tổng hợp giá chào theo **Mẫu số 03a.** 3. Bảng giá chi tiết theo **Mẫu số 03a(1).** 4. Thư giảm giá (nếu có).

Điều 6. Hiệu lực, nộp và tiếp nhận Hồ sơ đề xuất

1. Nhà cung cấp phải nộp Hồ sơ đề xuất trực tiếp hoặc chuyển phát thư về địa chỉ: **Tầng 03, Số 144 Đội Cấn, phường Ngọc Hà, Hà Nội**; thời gian **trước 17h00 ngày** 23 /11 **/2026.** Các Hồ sơ đề xuất được gửi đến bên mời thầu sau thời điểm hết hạn nộp hồ sơ đề xuất sẽ không được xem xét.

2. Bên mời thầu chịu trách nhiệm bảo mật các thông tin trong hồ sơ đề xuất của từng nhà cung cấp. Ngay sau khi kết thúc thời hạn nộp hồ sơ yêu cầu, bên mời thầu lập văn bản tiếp nhận các Hồ sơ đề xuất bao gồm tối thiểu các nội dung: tên nhà cung cấp, số lượng hồ sơ đề xuất, thời gian nhận hồ sơ đề xuất và gửi văn bản tiếp nhận này đến các nhà cung cấp đã nộp hồ sơ đề xuất.

3. Bên mời thầu so sánh các hồ sơ đề xuất. Trong quá trình đánh giá các hồ sơ đề xuất, bên mời thầu có thể mời nhà cung cấp có giá chào thấp nhất đến thương thảo hợp đồng.

4. Thời gian có hiệu lực của báo giá là 30 ngày, kể từ ngày báo giá.

Điều 7. Nguyên tắc đánh giá và điều kiện được lựa chọn

Việc đánh giá được thực hiện theo trình tự: (i) đánh giá tính hợp lệ của HSĐX; (ii) đánh giá năng lực, kinh nghiệm theo tiêu chí đạt/không đạt; (iii) đánh giá kỹ thuật theo tiêu chí đạt/không đạt đối với toàn bộ yêu cầu "Bắt buộc"; (iv) so sánh giá chào của các nhà cung cấp đạt yêu cầu kỹ thuật.

Nhà cung cấp được đề nghị lựa chọn khi đồng thời đáp ứng:

- Đáp ứng tất cả yêu cầu của HSYC, trong đó đáp ứng 100% yêu cầu mức "Bắt buộc" tại Chương II;
- Có giá chào sau trừ giảm giá và sau khi tính ưu đãi (nếu có) thấp nhất và không vượt dự toán gói mua sắm được duyệt.
- Yêu cầu mức "Khuyến khích" không dùng để loại nhà cung cấp; được ghi nhận làm cơ sở so sánh khi các HSĐX tương đương và làm căn cứ thương thảo hợp đồng.

Điều 8. Công khai kết quả lựa chọn nhà cung cấp

1. Kết quả lựa chọn nhà cung cấp sẽ được gửi đến tất cả nhà cung cấp tham dự chào hàng theo đường bưu điện, hoặc email đã gửi hồ sơ đề xuất của Nhà cung cấp.

2. Sau khi nhận được thông báo kết quả lựa chọn nhà cung cấp, nếu có nhà cung cấp không được lựa chọn gửi văn bản hỏi về lý do không được lựa chọn thì trong vòng 05 ngày làm việc nhưng trước ngày ký kết hợp đồng, bên mời thầu sẽ có văn bản trả lời gửi cho nhà cung cấp.

Điều 9. Công khai kết quả và giải quyết kiến nghị

Nhà cung cấp có quyền kiến nghị về kết quả lựa chọn và những vấn đề liên quan trong quá trình tham gia chào giá khi thấy quyền, lợi ích của mình bị ảnh hưởng theo quy định tại Điều 91 và Điều 92 của Luật đấu thầu năm 2023.

CHƯƠNG II. PHẠM VI VÀ YÊU CẦU CỦA GÓI MUA SẮM

Mục 1. Bối cảnh và phạm vi cung cấp

1.1. Hiện trạng và quy mô sử dụng

- VBI đang vận hành hệ thống nghiệp vụ bảo hiểm (Core Insurance), hệ thống hóa đơn điện tử, hệ thống quản lý nhân sự - tiền lương (HRM), kho dữ liệu tập trung (DWH) và các hệ thống hỗ trợ khác.
- Phạm vi sử dụng: TSC và 47 CTTV trên toàn quốc;

Đối tượng sử dụng	Phạm vi sử dụng dự kiến
TSC VBI	Toàn bộ phân hệ nghiệp vụ, kế toán, tích hợp, báo cáo quản trị và hợp cộng số liệu giữa TSC và CTTV.
CTTV	Kế toán đơn vị, đối chiếu số liệu, khai thác báo cáo và thực hiện các nghiệp vụ được phân quyền.
Ban Lãnh đạo	Khai thác báo cáo quản trị, báo cáo tài chính, báo cáo hợp cộng, bao gồm trên thiết bị di động theo phạm vi được duyệt.
Ban TCKT	Vận hành nghiệp vụ, kiểm soát, phê duyệt, đối chiếu và lập báo cáo.
Ban CNTT	Quản trị người dùng, phân quyền, cấu hình kỹ thuật, giám sát tích hợp, sao lưu và hỗ trợ vận hành.

1.2. Danh mục hàng hóa, dịch vụ thuộc gói mua sắm

STT	Hạng mục	Nội dung và căn cứ yêu cầu
1	Bản quyền phần mềm kế toán và quản trị doanh nghiệp	Đáp ứng nhóm yêu cầu KT, BH, AT, DP tại Mục 3, Mục 5. Quy mô: TSC và 47 đơn vị hoặc bản quyền không giới hạn người dùng.
2	Dịch vụ tích hợp hệ thống	Đáp ứng nhóm yêu cầu TH, DL, API, DB tại Mục 4.
3	Dịch vụ triển khai, chuyển đổi dữ liệu và đào tạo	Đáp ứng nhóm yêu cầu TK tại Mục 6 và tiến độ tại Mục 9.
4	Dịch vụ bảo hành và hỗ trợ vận hành	Đáp ứng Mục 8 và toàn bộ cam kết tại Phụ lục 01 (SLA).

Mục 2. Yêu cầu về năng lực và kinh nghiệm nhà cung cấp

STT	Tiêu chí	Mô tả	Tài liệu yêu cầu
2.1	Tư cách hợp lệ	Nhà cung cấp là tổ chức có tư cách hợp lệ để tham gia nộp hồ sơ đề xuất gói mua sắm này khi đáp ứng các điều kiện sau đây: 1. Có giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp, giấy đăng ký ngành nghề kinh doanh, quyết định thành lập hoặc tài liệu có giá trị tương đương do cơ quan có thẩm quyền cấp; 2. Không đang trong quá trình giải thể; không bị kết luận đang lâm vào tình trạng phá sản hoặc nợ không có khả năng chi trả theo quy định của pháp luật; 3. Hạch toán tài chính độc lập.	Bản sao công chứng giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp, giấy đăng ký ngành nghề kinh doanh, quyết định thành lập hoặc tài liệu có giá trị tương đương do cơ quan thẩm quyền cấp. 2. Báo cáo tài chính năm gần nhất đã được kiểm toán hoặc quyết toán thuế [02] năm gần nhất. 3. Bản cam kết không trong tình trạng giải thể/ phá sản và có đủ năng lực tài chính để đáp ứng yêu cầu gói mua sắm.
2.3	Kinh nghiệm cụ thể trong thực hiện hợp đồng tương tự	Nhà cung cấp đã triển khai thành công dịch vụ tương tự với các Công ty Bảo hiểm hoặc các Ngân Hàng Thương Mại hoặc các tổ chức Tài chính hoặc các doanh nghiệp có quy mô trên 500 nhân viên.	Nhà cung cấp cung cấp tối thiểu bản sao 02 hợp đồng cung cấp và biên bản nghiệm thu/ xác nhận hoàn thành dịch vụ tương tự đã ký trong 03 năm gần nhất với các Công ty Bảo hiểm hoặc các Ngân Hàng Thương Mại hoặc các tổ chức Tài chính hoặc các doanh nghiệp có quy mô trên 500 nhân viên.
2.6	Năng lực hỗ trợ sau triển khai	Có bộ phận hỗ trợ kỹ thuật thường trực, tiếp nhận sự cố theo cam kết tại Phụ lục 01.	Mô tả tổ chức bộ phận hỗ trợ, đầu mối tiếp nhận, quy trình xử lý sự cố.

Mục 3. Yêu cầu kỹ thuật chung và nguyên tắc đánh giá

3.1. Nguyên tắc đánh giá đáp ứng

- Yêu cầu mức "Bắt buộc": nhà cung cấp không đáp ứng thì nội dung tương ứng bị đánh giá "Không đạt" và HSĐX bị loại.
- Yêu cầu mức "Khuyến khích": không đáp ứng không bị loại; được ghi nhận để so sánh giữa các HSĐX.
- Nhà cung cấp lập Bảng đáp ứng theo Mẫu số 03, giữ nguyên mã yêu cầu, ghi rõ trạng thái "Đáp ứng sẵn có / Đáp ứng bằng cấu hình / Đáp ứng bằng phát triển bổ sung / Không đáp ứng" và dẫn chiếu tài liệu chứng minh kèm số trang.

- Chức năng đáp ứng bằng phát triển bổ sung phải nêu rõ khối lượng, thời gian hoàn thành và được tính đủ trong giá chào; không phát sinh chi phí sau khi ký hợp đồng.

3.2. Yêu cầu kỹ thuật chung

Mã	Nội dung yêu cầu	Tiêu chí chấp nhận	Mức độ
CH-01	Tuân thủ pháp luật kế toán, thuế và kinh doanh bảo hiểm hiện hành, tối thiểu: Luật Kế toán số 88/2015/QH13; Luật Kinh doanh bảo hiểm số 08/2022/QH15 và các văn bản hướng dẫn (Nghị định 46/2023/NĐ-CP, Thông tư 67/2023/TT-BTC); chế độ kế toán áp dụng cho doanh nghiệp bảo hiểm phi nhân thọ và Thông tư 99/2025/TT-BTC (phần áp dụng); quy định về hóa đơn điện tử; bảo vệ dữ liệu cá nhân; bảo đảm an toàn hệ thống thông tin theo cấp độ. Khi văn bản được sửa đổi, thay thế thì áp dụng theo văn bản mới.	Bản thuyết minh đối chiếu từng nhóm quy định với chức năng tương ứng của phần mềm.	Bắt buộc
CH-02	Phần mềm được cập nhật khi thay đổi chế độ kế toán, thuế, mẫu biểu báo cáo theo quy định của cơ quan nhà nước, không phát sinh chi phí trong thời gian bảo hành.	Cam kết bằng văn bản của nhà cung cấp, nêu thời hạn cập nhật tối đa kể từ ngày văn bản có hiệu lực.	Bắt buộc
CH-03	Kiến trúc web-based, truy cập qua trình duyệt phổ biến (Chrome, Edge, Firefox phiên bản hiện hành), không yêu cầu cài đặt phần mềm riêng trên máy trạm ngoài trình duyệt.	Trình diễn trên môi trường demo hoặc tài liệu kiến trúc sản phẩm.	Bắt buộc
CH-04	Giao diện và tài liệu tiếng Việt, hỗ trợ tiếng Anh; sử dụng bảng mã Unicode theo TCVN 6909:2001.	Ảnh chụp màn hình giao diện hai ngôn ngữ.	Bắt buộc
CH-05	Triển khai on-premise tại Trung tâm dữ liệu của VBI; ưu tiên hệ điều hành Linux; hỗ trợ môi trường ảo hóa hiện có của VBI.	Tài liệu kiến trúc triển khai và yêu cầu hạ tầng tối thiểu cho từng môi trường.	Bắt buộc

Mã	Nội dung yêu cầu	Tiêu chí chấp nhận	Mức độ
CH-06	Nhà cung cấp nêu rõ toàn bộ phần mềm nền cần thiết (hệ điều hành, hệ quản trị CSDL, middleware). Trường hợp cần mua bản quyền phần mềm nền thì phải chào đủ trong giá; trường hợp sử dụng bản quyền sẵn có của VBI thì nêu rõ chủng loại, phiên bản yêu cầu.	Bảng kê phần mềm nền kèm phương án bản quyền trong HSĐX và Mẫu số 04b.	Bắt buộc
CH-07	Hỗ trợ mô hình đa đơn vị: hạch toán độc lập theo từng CTTV, khóa sổ riêng theo đơn vị, hợp cộng số liệu toàn Tổng Công ty.	Trình diễn chức năng khóa sổ theo đơn vị và báo cáo hợp cộng.	Bắt buộc
CH-08	Hỗ trợ truy cập báo cáo quản trị trên thiết bị di động theo phạm vi phân quyền.	Ảnh chụp màn hình hoặc trình diễn trên thiết bị di động.	Khuyến khích
CH-09	Bàn giao: giấy chứng nhận hoặc khóa bản quyền, bộ cài đặt, mã nguồn của phần tùy biến và tích hợp phát triển riêng cho VBI (nếu có), toàn bộ tài liệu kỹ thuật và hướng dẫn sử dụng bằng tiếng Việt.	Biên bản bàn giao có xác nhận của Ban CNTT và Ban TCKT.	Bắt buộc

Mục 4. Yêu cầu chức năng kế toán và quản trị doanh nghiệp

Mã	Nội dung yêu cầu	Tiêu chí chấp nhận	Mức độ
KT-01	Kế toán tổng hợp: hệ thống tài khoản theo chế độ kế toán doanh nghiệp bảo hiểm, kèm bảng mapping sang hệ thống tài khoản ngân hàng phục vụ mục đích hợp nhất của công ty mẹ (không bao gồm kết nối trực tiếp tới hệ thống của công ty mẹ); tài khoản chi tiết đa cấp; mã thống kê theo sản phẩm, nghiệp vụ, kênh phân phối, đơn vị, phòng ban.	Khai báo được tối thiểu [06] cấp tài khoản và [05] chiều mã thống kê; xuất được bảng mapping hai hệ thống tài khoản.	Bắt buộc
KT-02	Bút toán định kỳ, phân bổ và kết chuyển tự động theo bộ quy tắc cấu hình được; khóa sổ theo kỳ riêng cho từng CTTV và TSC.	Người dùng tự cấu hình quy tắc không cần can thiệp mã nguồn; có nhật ký chạy phân bổ, kết chuyển.	Bắt buộc
KT-03	Kế toán vốn bằng tiền: thu, chi tiền mặt và tiền gửi; điều chuyển vốn nội bộ; đối chiếu tự động với sổ phụ, sao kê ngân hàng; đối soát công nợ ngân hàng.	Nạp được file sao kê theo định dạng ngân hàng cung cấp và sinh báo cáo chênh lệch.	Bắt buộc

Mã	Nội dung yêu cầu	Tiêu chí chấp nhận	Mức độ
KT-04	Kế toán công nợ phải thu, phải trả theo đối tượng, theo hợp đồng hoặc đơn bảo hiểm; phân tích tuổi nợ; bù trừ công nợ.	Báo cáo tuổi nợ theo nhiều mốc; chức năng bù trừ có lưu vết phê duyệt.	Bắt buộc
KT-05	Kế toán tài sản cố định và công cụ dụng cụ: tăng, giảm, điều chuyển, khấu hao và phân bổ tự động theo nhiều phương pháp.	Bảng tính khấu hao tự động khớp sổ cái; hỗ trợ điều chuyển giữa các đơn vị.	Bắt buộc
KT-06	Kế toán thuế: GTGT, TNDN, TNCN, thuế nhà cung cấp; kết xuất tờ khai định dạng XML tương thích phần mềm của cơ quan thuế.	Tệp XML nạp thành công vào phần mềm hỗ trợ kê khai của cơ quan thuế.	Bắt buộc
KT-07	Quản lý ngân sách: lập, phân bổ ngân sách theo đơn vị và khoản mục; kiểm soát, cảnh báo khi chi vượt ngân sách được duyệt.	Cảnh báo tại thời điểm lập chứng từ; báo cáo thực hiện so với ngân sách.	Bắt buộc
KT-08	Đa tiền tệ: quản lý tỷ giá, hạch toán chênh lệch tỷ giá phát sinh và đánh giá lại cuối kỳ.	Báo cáo đánh giá lại số dư gốc ngoại tệ cuối kỳ.	Bắt buộc
KT-09	Theo dõi hoạt động đầu tư tài chính: tiền gửi có kỳ hạn, trái phiếu, cổ phiếu, chứng chỉ tiền gửi, khế ước vay; dự thu lãi và dự chi lãi vay; theo dõi biến động danh mục.	Bảng theo dõi danh mục đầu tư và bút toán dự thu, dự chi tự động theo kỳ.	Bắt buộc
KT-10	Luồng phê duyệt chứng từ cấu hình được theo đơn vị, loại chứng từ và hạn mức; hỗ trợ phê duyệt nhiều cấp, ủy quyền khi vắng mặt.	Cấu hình luồng không cần lập trình; có lưu vết người phê duyệt, thời điểm.	Bắt buộc
KT-11	Báo cáo tài chính theo mẫu biểu áp dụng cho doanh nghiệp bảo hiểm; báo cáo quản trị theo đơn vị, nghiệp vụ, kênh bán; báo cáo hợp cộng toàn Tổng Công ty.	Kết xuất đầy đủ bộ báo cáo tài chính và tối thiểu [10] báo cáo quản trị do VBI chỉ định.	Bắt buộc
KT-12	Công cụ cho phép người dùng tự thiết kế báo cáo và truy vấn số liệu; kết xuất Excel, PDF; truy vết từ số liệu tổng hợp xuống chứng từ gốc (drill-down).	Trình diễn tạo mới một báo cáo và truy vết tới chứng từ gốc.	Bắt buộc
KT-13	Nhật ký hệ thống ghi nhận toàn bộ thao tác thêm, sửa, xóa chứng từ kèm giá trị trước và sau thay đổi.	Tra cứu được nhật ký theo người dùng, chứng từ, khoảng thời gian.	Bắt buộc

Mục 5. Yêu cầu nghiệp vụ đặc thù bảo hiểm

Mã	Nội dung yêu cầu	Tiêu chí chấp nhận	Mức độ
Doanh thu và chi phí khai thác			
BH-01	Ghi nhận doanh thu phí bảo hiểm theo từng hợp đồng, phụ lục, giấy chứng nhận.	Số liệu doanh thu khớp với dữ liệu nhận từ Core Insurance.	Bắt buộc
BH-02	Phân bổ doanh thu theo thời gian hiệu lực hợp đồng.	Số liệu doanh thu lấy từ Core Insurance Bảng phân bổ tự động theo kỳ, hỗ trợ hợp đồng nhiều kỳ.	Bắt buộc
BH-03	Theo dõi doanh thu theo nghiệp vụ bảo hiểm, mã khách hàng, kênh bán, đại lý.	Số liệu doanh thu lấy từ Core Insurance Báo cáo doanh thu lọc được theo từng chiều và kết hợp nhiều chiều.	Bắt buộc
BH-04	Theo dõi doanh thu theo đơn vị kinh doanh và chi nhánh.	Số liệu doanh thu lấy từ Core Insurance Báo cáo doanh thu theo đơn vị khớp số liệu hợp cộng.	Bắt buộc
BH-05	Hạch toán hoàn phí, hoa hồng và thưởng đại lý, chi phí khai thác gắn với hợp đồng hoặc sản phẩm.	Truy vết được từ bút toán chi phí tới hợp đồng gốc.	Bắt buộc
BH-06	Hạch toán đồng bảo hiểm với vai trò nhà bảo hiểm chính và vai trò đồng bảo hiểm.	Tách được doanh thu, chi phí theo tỷ lệ đồng bảo hiểm.	Bắt buộc
BH-07	Theo dõi hợp đồng đã cấp nhưng chưa phát sinh trách nhiệm bảo hiểm.	Báo cáo riêng danh sách hợp đồng chưa phát sinh trách nhiệm.	Bắt buộc
Bồi thường			
BH-08	Tiếp nhận dữ liệu hồ sơ bồi thường từ Core Insurance theo từng trạng thái hồ sơ.	Trạng thái hồ sơ trên hai hệ thống thống nhất sau mỗi lần đồng bộ.	Bắt buộc
BH-08.1	Hạch toán chi phí giám định theo từng hồ sơ, đối tác(một hoặc nhiều đối tác cho 1 hồ sơ) giám định	Theo dõi được thông tin hóa đơn, chi phí liên quan đến giám định	Bắt buộc
BH-09	Hạch toán dự phòng bồi thường và điều chỉnh dự phòng theo kỳ.	Bút toán dự phòng sinh tự động từ dữ liệu hồ sơ.	Bắt buộc
BH-10	Hạch toán chi trả bồi thường, tạm ứng bồi thường và thu hồi bồi thường.	Theo dõi được số đã tạm ứng, đã chi trả, đã thu hồi theo từng hồ sơ.	Bắt buộc

Mã	Nội dung yêu cầu	Tiêu chí chấp nhận	Mức độ
BH-11	Theo dõi công nợ bồi thường theo đối tượng thụ hưởng.	Báo cáo công nợ bồi thường theo tuổi nợ.	Bắt buộc
BH-12	Đối soát số liệu bồi thường với hệ thống nghiệp vụ.	Báo cáo chênh lệch theo kỳ, nêu rõ nguyên nhân từng khoản.	Bắt buộc
Tái bảo hiểm			
BH-13	Hạch toán tái bảo hiểm nhượng theo hợp đồng cố định và tạm thời.	Bút toán phí nhượng, hoa hồng nhượng tách theo nhà tái.	Bắt buộc
BH-14	Hạch toán tái bảo hiểm nhận.	Bút toán phí nhận, hoa hồng nhận tách theo đối tác.	Bắt buộc
BH-15	Theo dõi công nợ với nhà tái bảo hiểm: đối trừ công nợ; theo dõi tạm ứng bồi thường đã thanh toán, chưa thanh toán hoặc thanh toán một phần.	Bảng kê công nợ theo nhà tái và theo hợp đồng tái.	Bắt buộc
BH-16	Đối soát số liệu tái bảo hiểm với hệ thống nghiệp vụ.	Báo cáo chênh lệch theo kỳ và theo từng nhà tái.	Bắt buộc
Dự phòng nghiệp vụ			
BH-17	Dự phòng phí chưa được hưởng, bao gồm phần nhận và nhượng tái bảo hiểm; phân bổ hoa hồng và thưởng đại lý tương ứng.	Bảng tính dự phòng theo phương pháp VBI áp dụng, có thuyết minh công thức.	Bắt buộc
BH-18	Dự phòng bồi thường.	Bảng tính dự phòng khớp số liệu hồ sơ bồi thường.	Bắt buộc
BH-19	Dự phòng dao động lớn (áp dụng theo quy định chuyển tiếp nếu còn hiệu lực).	Bảng tính và bút toán trích lập, hoàn nhập.	Bắt buộc
BH-20	Các khoản dự phòng nghiệp vụ khác theo quy định hiện hành; cho phép bổ sung loại dự phòng mới bằng cấu hình.	Bổ sung loại dự phòng không cần sửa mã nguồn.	Bắt buộc

Mục 6. Yêu cầu tích hợp và trao đổi dữ liệu

6.1. Phạm vi và phương thức tích hợp

Mã	Nội dung yêu cầu	Tiêu chí chấp nhận	Mức độ
Hệ thống phải tích hợp			
TH-01	Core Insurance: hợp đồng bảo hiểm, thu phí, bồi thường, tái bảo hiểm, đại lý và hoa hồng, khách hàng.	Danh mục giao diện tích hợp được thống nhất và nghiệm thu trong giai đoạn SIT.	Bắt buộc
TH-02	Hệ thống hóa đơn điện tử.	Phát hành, điều chỉnh, hủy hóa đơn được đồng bộ về phần mềm kế toán.	Bắt buộc
TH-03	Hệ thống thanh toán ngân hàng điện tử.	Nhận sao kê, đối chiếu tự động giao dịch thu chi, điều chuyển vốn tự động.	Bắt buộc
TH-04	Hệ thống quản lý nhân sự - tiền lương (HRM).	Nhận bảng lương, thưởng, BHXH, thuế TNCN theo kỳ.	Bắt buộc
TH-05	Hệ thống quản lý kho.	Đồng bộ nhập xuất tồn phục vụ hạch toán.	Bắt buộc
TH-06	Kho dữ liệu tập trung (DWH), BI và dashboard quản trị.	Cung cấp dữ liệu đầu ra theo lịch thống nhất.	Bắt buộc
Phương thức và tài liệu tích hợp			
TH-07	Hỗ trợ REST API (ưu tiên áp dụng), SOAP Web Service, Database View hoặc Stored Procedure, giao diện tệp (CSV, Excel, XML, JSON).	Danh mục phương thức hỗ trợ kèm tài liệu kỹ thuật.	Bắt buộc
TH-08	API tích hợp không giới hạn số lần gọi, không phát sinh phí theo lượt gọi hoặc theo số hệ thống kết nối. Đảm bảo kết nối thông suốt, trong quá trình phát triển và vận hành.	Cam kết bằng văn bản và thể hiện trong điều khoản hợp đồng.	Bắt buộc
TH-09	Cung cấp API Specification (OpenAPI/Swagger hoặc tương đương), danh mục API, Data Dictionary, tài liệu mapping dữ liệu, tài liệu luồng nghiệp vụ, hướng dẫn xác thực - phân quyền, tài liệu xử lý lỗi và đối soát.	Bộ tài liệu bàn giao đầy đủ trước khi bắt đầu SIT.	Bắt buộc
TH-10	Cung cấp môi trường và tài khoản thử nghiệm API cho đội phát triển của VBI trong suốt thời gian triển khai và bảo hành.	Tài khoản được cấp trong vòng [05] ngày làm việc kể từ ngày hợp đồng có hiệu lực.	Bắt buộc

6.2. Dữ liệu trao đổi

Mã	Nội dung yêu cầu	Tiêu chí chấp nhận	Mức độ
Dữ liệu tiếp nhận từ Core Insurance			
DL-01	Danh mục: khách hàng, đại lý bảo hiểm, đối tác môi giới, nhà tái bảo hiểm.	Đồng bộ tự động, có cơ chế cập nhật khi danh mục thay đổi.	Bắt buộc
DL-02	Danh mục: chi nhánh, phòng ban, nghiệp vụ bảo hiểm.	Mã danh mục thống nhất giữa hai hệ thống.	Bắt buộc
DL-03	Hợp đồng bảo hiểm, phụ lục hợp đồng, giấy chứng nhận bảo hiểm.	Trường dữ liệu theo bảng mapping được hai bên thống nhất.	Bắt buộc
DL-04	Thu phí, hoàn phí, phát hành hóa đơn, hoa hồng đại lý.	Số liệu khớp với báo cáo thu phí của Core Insurance.	Bắt buộc
DL-05	Bồi thường, thu hồi bồi thường, giám định.	Trạng thái hồ sơ được cập nhật theo thời gian thực hoặc gần thời gian thực.	Bắt buộc
DL-06	Nhận tái bảo hiểm, nhượng tái bảo hiểm.	Số liệu khớp với báo cáo tái bảo hiểm của hệ thống nghiệp vụ.	Bắt buộc
DL-07	Công nợ khách hàng, công nợ đại lý, công nợ tái bảo hiểm.	Số dư công nợ khớp sau đối soát kỳ.	Bắt buộc
Dữ liệu tiếp nhận từ HRM			
DL-08	Hồ sơ nhân sự phục vụ hạch toán, bảng lương, thưởng, BHXH, thuế TNCN.	Nhận theo kỳ lương, sinh bút toán tự động theo quy tắc cấu hình.	Bắt buộc
Dữ liệu cung cấp cho hệ thống khác			
DL-09	Bút toán hạch toán; công nợ phải thu, phải trả.	Cung cấp qua API hoặc view theo lịch thống nhất.	Bắt buộc
DL-10	Doanh thu; chi phí khai thác, chi phí bồi thường, chi phí quản lý doanh nghiệp.	Dữ liệu đủ chiều phân tích theo đơn vị, nghiệp vụ, kênh bán.	Bắt buộc
DL-11	Dữ liệu ngân sách; báo cáo tài chính, báo cáo quản trị.	Kết xuất theo định dạng DWH yêu cầu.	Bắt buộc
DL-12	Dữ liệu phục vụ BI và dashboard quản trị.	Cung cấp dataset theo yêu cầu của VBI.	Khuyến khích

6.3. Yêu cầu kỹ thuật đối với giao diện tích hợp

Mã	Nội dung yêu cầu	Tiêu chí chấp nhận	Mức độ
API-01	API hỗ trợ tra cứu, thêm mới, cập nhật dữ liệu và đồng bộ trạng thái chứng từ, hợp đồng bảo hiểm, hồ sơ bồi thường.	Danh mục API đáp ứng đủ các nghiệp vụ tại nhóm DL.	Bắt buộc
API-02	Nhật ký tích hợp tra cứu được theo mã giao dịch, thời gian, hệ thống nguồn, trạng thái xử lý. Không được xóa log tích hợp	Giao diện tra cứu nhật ký dành cho quản trị viên của VBI(dạng chức năng trên màn hình, hoặc bảng database, ưu tiên chức năng).	Bắt buộc
API-03	Thời gian phản hồi API không quá 05 giây đối với 95% số giao dịch trong điều kiện tải thiết kế.(Giao dịch được hiểu là 1 lần gọi api, hoặc 1 lần là thao tác trực tiếp của người dùng trên phần mềm.)	Kết quả kiểm thử hiệu năng tại môi trường UAT.	Bắt buộc
API-04	Hỗ trợ tối thiểu 200 giao dịch đồng thời.	Kết quả kiểm thử tải có biên bản xác nhận của hai bên.	Bắt buộc
API-05	Cơ chế thử lại tự động (retry) với số lần và khoảng thời gian cấu hình được. Và có cơ chế retry thủ công.	Tham số cấu hình được trên giao diện quản trị.	Bắt buộc
API-06	Cơ chế chống ghi nhận trùng (idempotency) khi hệ thống nguồn gửi lại giao dịch.	Gửi lặp cùng mã giao dịch không tạo bút toán trùng.	Bắt buộc
API-07	Cơ chế hàng đợi (queue) đối với dữ liệu khối lượng lớn.	Mô tả kiến trúc hàng đợi và ngưỡng áp dụng.	Khuyến khích

6.4. Đồng bộ và đối soát dữ liệu

Mã	Nội dung yêu cầu	Tiêu chí chấp nhận	Mức độ
DB-01	Hỗ trợ đồng bộ theo thời gian thực hoặc gần thời gian thực đối với dữ liệu phát sinh.	Độ trễ đồng bộ không quá [15] phút kể từ thời điểm phát sinh tại hệ thống nguồn với những dữ liệu quan trọng.(Tiêu chí lựa chọn dữ liệu quan trọng sẽ làm rõ trong quá trình ký hợp đồng và triển khai dự án)	Bắt buộc
DB-02	Hỗ trợ đồng bộ theo lô (batch) với lịch cấu hình được.	Lịch chạy và trạng thái từng lô hiển thị trên giao diện quản trị.	Bắt buộc
DB-03	Cơ chế đồng bộ lại dữ liệu khi xảy ra lỗi, bao gồm đồng bộ lại theo khoảng thời gian hoặc theo mã giao dịch.	Quản trị viên tự thực hiện được, không cần nhà cung cấp can thiệp.	Bắt buộc

Mã	Nội dung yêu cầu	Tiêu chí chấp nhận	Mức độ
DB-04	Cảnh báo tự động qua thư điện tử hoặc kênh tương đương khi đồng bộ lỗi hoặc phát sinh chênh lệch.	Danh sách người nhận cảnh báo cấu hình được.	Bắt buộc
DB-05	Cơ chế đối soát dữ liệu tự động giữa Core Insurance và phần mềm kế toán.	Chạy đối soát theo lịch và theo yêu cầu.	Bắt buộc
DB-06	Báo cáo chênh lệch dữ liệu nêu rõ bản ghi chênh lệch, giá trị hai bên và trạng thái xử lý.	Báo cáo kết xuất Excel, lưu lịch sử theo kỳ.	Bắt buộc

Mục 7. Yêu cầu an toàn thông tin, sao lưu và tính sẵn sàng

Mã	Nội dung yêu cầu	Tiêu chí chấp nhận	Mức độ
AT-01	Mã hóa đường truyền HTTPS/TLS phiên bản 1.2 trở lên cho toàn bộ kết nối người dùng và tích hợp.	Kết quả quét cấu hình TLS không còn giao thức, bộ mã yếu.	Bắt buộc
AT-02	Xác thực API bằng OAuth2 hoặc cơ chế tương đương; khóa và chứng thư có thời hạn, thu hồi được.	Tài liệu xác thực và trình diễn thu hồi khóa.	Bắt buộc
AT-03	Phân quyền theo vai trò đến mức chức năng, đơn vị và loại chứng từ; hỗ trợ nguyên tắc phân tách nhiệm vụ giữa người lập và người duyệt.	Ma trận phân quyền mẫu và trình diễn trên hệ thống.	Bắt buộc
AT-04	Chính sách mật khẩu cấu hình được (độ dài, độ phức tạp, thời hạn, khóa tài khoản sau số lần đăng nhập sai).	Tham số cấu hình trên giao diện quản trị.	Bắt buộc
AT-05	Nhật ký kiểm toán (audit log) ghi nhận người thực hiện, thời gian, giá trị trước và sau thay đổi; không cho phép sửa, xóa nhật ký; lưu trữ tối thiểu 10 năm theo quy định lưu trữ tài liệu kế toán.	Trình diễn tra cứu nhật ký và phương án lưu trữ dài hạn.	Bắt buộc
AT-06	Đáp ứng yêu cầu bảo đảm an toàn hệ thống thông tin theo cấp độ [3] và hỗ trợ VBI hoàn thiện hồ sơ đề xuất cấp độ.	Bảng đối chiếu biện pháp kỹ thuật theo tiêu chuẩn áp dụng.	Bắt buộc
AT-07	Khắc phục toàn bộ lỗ hổng mức Cao và Nghiêm trọng phát hiện qua kiểm thử bảo mật trước khi đưa vào vận hành chính thức.	Biên bản kiểm thử lại xác nhận đã khắc phục.	Bắt buộc

Mã	Nội dung yêu cầu	Tiêu chí chấp nhận	Mức độ
AT-08	Tích hợp xác thực tập trung của VBI (Active Directory/LDAP/SSO).	Tài liệu hoặc trình diễn tích hợp.	Khuyến khích
Mã	**Nội dung yêu cầu**	**Tiêu chí chấp nhận**	**Mức độ**
DP-01	Phương án sao lưu - phục hồi dữ liệu và ứng dụng; hỗ trợ sao lưu tự động theo lịch (full, incremental) và kiểm tra tính toàn vẹn bản sao lưu.	Tài liệu phương án sao lưu kèm lịch sao lưu đề xuất.	Bắt buộc
DP-02	Phương án tính sẵn sàng cao (Active-Active hoặc Active-Standby) cho tầng ứng dụng và cơ sở dữ liệu.	Sơ đồ kiến trúc HA và kết quả diễn tập chuyển đổi.	Bắt buộc
DP-03	Chỉ tiêu phục hồi: RPO không quá 15 phút, RTO không quá 04 giờ.	Diễn tập phục hồi đạt chỉ tiêu, có biên bản xác nhận.	Bắt buộc
DP-04	Hỗ trợ triển khai tại Trung tâm dữ liệu dự phòng (DR) của VBI.	Phương án đồng bộ dữ liệu giữa DC và DR.	Khuyến khích

Mục 8. Triển khai, chuyển đổi dữ liệu và đào tạo

Mã	Nội dung yêu cầu	Tiêu chí chấp nhận	Mức độ
TK-01	Cài đặt, cấu hình đủ 04 môi trường DEV, SIT, UAT, Production trên hạ tầng do VBI cung cấp; nhà cung cấp đề xuất cấu hình hạ tầng tối thiểu cho từng môi trường trong HSĐX.	Biên bản bàn giao từng môi trường kèm tài liệu cấu hình.	Bắt buộc
TK-02	Cung cấp tài khoản kiểm thử, bộ dữ liệu mẫu và tài liệu hướng dẫn tích hợp cho đội dự án của VBI.	Bàn giao trước khi bắt đầu giai đoạn SIT.	Bắt buộc
TK-03	Khảo sát, phân tích và lập tài liệu quy trình nghiệp vụ, bộ quy tắc hạch toán tự động, bảng mapping dữ liệu được VBI phê duyệt trước khi cấu hình hệ thống.	Tài liệu khảo sát và thiết kế được VBI ký xác nhận.	Bắt buộc
TK-04	Chuyển đổi dữ liệu: danh mục, số dư đầu kỳ và toàn bộ các khoản còn số dư từ hệ thống hiện tại; thực hiện tối thiểu 02 lần chuyển đổi thử trước khi chuyển đổi chính thức.	Biên bản đối chiếu số liệu sau chuyển đổi khớp 100% với số liệu nguồn do VBI cung cấp.	Bắt buộc
TK-05	Đào tạo toàn hệ thống	Danh sách học viên, tài liệu đào tạo và biên bản kết thúc khóa.	Bắt buộc

Mã	Nội dung yêu cầu	Tiêu chí chấp nhận	Mức độ
TK-06	Đào tạo quản trị hệ thống cho Ban CNTT: cài đặt, phân quyền, giám sát tích hợp, sao lưu - phục hồi, xử lý sự cố cơ bản.	Sau đào tạo, Ban CNTT tự thực hiện được các thao tác quản trị thường xuyên.	Bắt buộc
TK-07	Cung cấp tài liệu đào tạo, hướng dẫn sử dụng theo từng vai trò và hướng dẫn quản trị bằng tiếng Việt, cập nhật theo phiên bản bàn giao.	Bộ tài liệu bàn giao bản điện tử có thể chỉnh sửa.	Bắt buộc
TK-08	Hỗ trợ người dùng trong giai đoạn vận hành đầu tiên: bố trí nhân sự hỗ trợ tại chỗ trong kỳ khóa sổ đầu tiên sau khi hệ thống vận hành chính thức.	Kế hoạch hỗ trợ tại chỗ được thống nhất trước ngày go-live.	Bắt buộc

Mục 9. Tiến độ thực hiện

Nhà cung cấp lập kế hoạch chi tiết trong HSĐX, bảo đảm các mốc tối thiểu sau (tính từ ngày hợp đồng có hiệu lực):

Giai đoạn	Nội dung	Thời hạn hoàn thành	Sản phẩm bàn giao
1	Khảo sát, phân tích, thiết kế quy trình và bộ quy tắc hạch toán	[6] tuần	Tài liệu khảo sát, thiết kế được phê duyệt
2	Cài đặt, cấu hình hệ thống và phát triển phần tùy biến	[1] tuần	Hệ thống trên môi trường DEV, SIT
3	Tích hợp và kiểm thử tích hợp (SIT)	[2] tuần	Biên bản SIT, tài liệu API
4	Chuyển đổi dữ liệu và kiểm thử chấp nhận (UAT)	[2] tuần	Biên bản đối chiếu dữ liệu, biên bản UAT
5	Đào tạo và vận hành chính thức (go-live)	[4] tuần	Biên bản đào tạo, biên bản go-live
6	Vận hành thử và nghiệm thu	60 ngày sau go-live	Biên bản nghiệm thu chính thức

Mục 10. Kiểm thử và nghiệm thu

STT	Nội dung kiểm thử	Yêu cầu thực hiện	Tiêu chí đạt
1	Kiểm tra bản quyền	Đối chiếu giấy chứng nhận hoặc khóa bản quyền, phiên bản phần mềm với HSĐX	Đúng chủng loại, số lượng, phiên bản đã chào

STT	Nội dung kiểm thử	Yêu cầu thực hiện	Tiêu chí đạt
2	Kiểm thử chức năng	Kiểm thử theo kịch bản cho toàn bộ yêu cầu nhóm KT và BH	100% kịch bản bắt buộc đạt
3	Kiểm thử tích hợp (SIT)	Kiểm thử toàn bộ luồng tích hợp nhóm TH, DL, API, DB trên môi trường SIT	100% kịch bản tích hợp đạt
4	Kiểm thử hiệu năng	Kiểm thử tải theo chỉ tiêu nhóm API trên môi trường UAT	Đạt toàn bộ chỉ tiêu hiệu năng
5	Kiểm thử an toàn thông tin	Rà soát lỗ hổng và kiểm thử xâm nhập do VBI hoặc đơn vị độc lập thực hiện	Không còn lỗ hổng mức Cao, Nghiêm trọng
6	Diễn tập sao lưu - phục hồi	Phục hồi dữ liệu từ bản sao lưu và chuyển đổi dự phòng	Đạt chỉ tiêu RPO, RTO tại nhóm DP
7	Chuyển đổi dữ liệu	Đối chiếu số dư và dữ liệu sau chuyển đổi	Khớp 100% với số liệu nguồn
8	Kiểm thử chấp nhận (UAT)	Người dùng VBI kiểm thử theo kịch bản nghiệp vụ thống nhất	Không còn lỗi mức Nghiêm trọng và Cao
9	Đối soát số liệu	Đối soát doanh thu, công nợ, bồi thường, tái bảo hiểm giữa hệ thống nghiệp vụ và phần mềm kế toán	Khớp đúng 100% sau xử lý chênh lệch
10	Vận hành thử	Vận hành trên môi trường Production	Ổn định tối thiểu 60 ngày liên tục

Hệ thống được nghiệm thu chính thức khi đồng thời đáp ứng các điều kiện sau:

- Hoàn thành toàn bộ nội dung kiểm thử tại bảng trên và đạt tiêu chí tương ứng;
- Tỷ lệ giao dịch đồng bộ thành công ngay lần đầu đạt từ 99,5% trở lên; 100% giao dịch lỗi được phát hiện, cảnh báo và xử lý lại thành công;
- Hoàn thành tích hợp với Core Insurance, hệ thống ngân hàng điện tử và hệ thống hóa đơn điện tử;
- Vận hành ổn định tối thiểu 60 ngày trước thời điểm nghiệm thu chính thức;
- Hoàn thành bàn giao tài liệu và đào tạo theo Mục 8.

Mục 11. Bảo hành và dịch vụ hỗ trợ vận hành

- Thời gian bảo hành: 12 tháng kể từ ngày nghiệm thu chính thức, hỗ trợ từ xa và tại chỗ tại TSC VBI.
- Toàn bộ cam kết về kênh tiếp nhận, phân loại sự cố, thời gian phản hồi, thời gian khắc phục, chỉ tiêu sẵn sàng, chế độ báo cáo và cơ chế giảm trừ được quy định tại Phụ lục 01 của HSYC này và là một phần không tách rời của hợp đồng.

- Nhà cung cấp phải ký cam kết tuân thủ Phụ lục 01 trong HSĐX. Trường hợp nhà cung cấp đề xuất mức cam kết khác, phải nêu rõ trong HSĐX.
- Sau thời gian bảo hành, nhà cung cấp chào riêng phí dịch vụ hỗ trợ vận hành hằng năm trong Mẫu số 04b, bảo đảm không cao hơn [15]% giá trị bản quyền phần mềm mỗi năm và cố định trong [03] năm đầu.

Mục 12. Bản quyền, dữ liệu và chuyển giao

- Nhà cung cấp nêu rõ mô hình bản quyền (vĩnh viễn hoặc thuê bao; theo người dùng hoặc theo đơn vị), phạm vi sử dụng và chi phí duy trì, nâng cấp hằng năm sau thời gian bảo hành.
- Toàn bộ dữ liệu phát sinh thuộc quyền sở hữu của VBI. Nhà cung cấp không được khai thác, sao chép, chia sẻ dữ liệu cho bên thứ ba dưới bất kỳ hình thức nào.
- Khi chấm dứt hợp đồng, nhà cung cấp hỗ trợ trích xuất toàn bộ dữ liệu theo định dạng mở (CSV, XML hoặc tương đương) kèm từ điển dữ liệu, không thu thêm phí.
- Bảo đảm nâng cấp phiên bản không ảnh hưởng các kết nối tích hợp đã triển khai; thông báo trước tối thiểu 30 ngày khi thay đổi API và duy trì tương thích ngược tối thiểu [12] tháng.
- HSYC không chấp nhận phương án thay thế.

CHƯƠNG III. BIỂU MẪU

Mẫu số 01

ĐƠN CHÀO HÀNG

Ngày: _____ *[Điền ngày, tháng, năm ký đơn chào hàng]*

Tên gói mua sắm: _____ *[Ghi tên gói mua sắm theo thông báo mời cung cấp dịch vụ]*

Kính gửi: *[Điền tên đầy đủ của bên mời thầu]*

Sau khi nghiên cứu hồ sơ yêu cầu mà chúng tôi đã nhận được, chúng tôi, ____ *[Ghi tên nhà cung cấp],* cam kết thực hiện gói mua sắm ____ *[Ghi tên gói mua sắm]* theo đúng yêu cầu của hồ sơ yêu cầu với tổng số tiền là ____ *[Ghi giá trị bằng số, bằng chữ và đồng tiền]* cùng với biểu giá kèm theo.

Chúng tôi cam kết:

1. Chỉ tham gia trong một hồ sơ đề xuất này với tư cách là nhà cung cấp chính.

2. Không đang trong quá trình giải thể; không bị kết luận đang lâm vào tình trạng phá sản hoặc nợ không có khả năng chi trả theo quy định của pháp luật.

3. Không vi phạm quy định về bảo đảm cạnh tranh trong đấu thầu.

4. Không vi phạm các hành vi bị cấm trong đấu thầu khi tham dự gói mua sắm này.

5. Thời gian ký kết Hợp đồng: tối đa 30 (ba mươi) ngày kể từ ngày nhận được kết quả lựa chọn nhà cung cấp.

6. Thời gian thực hiện Hợp đồng: tối thiểu 01 (một) năm kể từ ngày Hợp đồng có hiệu lực.

Báo giá này có hiệu lực trong thời gian 30 ngày, kể từ ngày gửi Đơn chào hàng.

Đại diện hợp pháp của nhà cung cấp

[Ghi tên, chức danh, ký tên và đóng dấu]

Mẫu số 02. Bảng đáp ứng yêu cầu kỹ thuật

Nhà cung cấp kê khai đầy đủ theo thứ tự mã yêu cầu tại Chương II (các nhóm CH, KT, BH, TH, DL, API, DB, AT, DP, TK). Không được thay đổi mã và nội dung yêu cầu.

Mã	Nội dung yêu cầu	Mức độ	Trạng thái đáp ứng	Thuyết minh và tài liệu chứng minh
CH-01	[chép theo HSYC]	Bắt buộc		
...				

Trạng thái đáp ứng ghi theo một trong các giá trị: Đáp ứng sẵn có / Đáp ứng bằng cấu hình / Đáp ứng bằng phát triển bổ sung / Không đáp ứng.

Mẫu số 03a

BẢNG TỔNG HỢP GIÁ CHÀO

(áp dụng đối với gói mua sắm hàng hóa, dịch vụ)

STT	Nội dung	Giá chào
1	**Gói mua sắm: Phần mềm kế toán và quản trị doanh nghiệp (ERP)**	(M)
Tổng cộng giá chào *(Kết chuyển sang đơn chào hàng)*		**(M)**

Đại diện hợp pháp của nhà cung cấp

[ghi tên, chức danh, ký tên và đóng dấu]

Mẫu số 03a(1)

BẢNG GIÁ CHÀO CỦA HÀNG HÓA, DỊCH VỤ

1	2	3	4	5	6
STT	**Nội dung**	**Đơn vị tính**	**Số lượng**	**Đơn giá (VNĐ)**	**Thành tiền VNĐ** (Cột 4x5)
I	**Phần mềm kế toán và quản trị doanh nghiệp (ERP)**				
1.	*Chi phí triển khai (nếu có)*				**M**
2.	*Gói mua sắm dịch vụ ERP gồm:*				**M**
Tổng cộng giá chào của hàng hoá, dịch vụ đã bao gồm thuế, phí, lệ phí (nếu có) *(Kết chuyển sang bảng tổng hợp giá chào)*					**M**

Đại diện hợp pháp của nhà cung cấp

[ghi tên, chức danh, ký tên và đóng dấu]

Ghi chú:

Các cột (1), (2), (3), (4) Bên mời thầu ghi phù hợp với Danh mục hàng hóa, dịch vụ quy định tại Chương II – Phạm vi, yêu cầu của gói mua sắm.

Các cột (5), (6) do nhà cung cấp chào.

Đơn giá tại cột (5) bao gồm các chi phí cần thiết để cung cấp hàng hoá, dịch vụ theo yêu cầu của bên mời thầu , trong đó bao gồm các chi phí thuế, phí, lệ phí (nếu có). Khi tham gia chào hàng cạnh tranh, nhà cung cấp phải chịu trách nhiệm tìm hiểu, tính toán và chào đầy đủ các loại thuế, phí, lệ phí (nếu có) theo thuế suất, mức phí, lệ phí tại thời điểm 28 ngày trước ngày có thời điểm đóng gói mua sắm theo quy định.

CHƯƠNG IV. DỰ THẢO HỢP ĐỒNG

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

---------- o0o ----------

HỢP ĐỒNG DỊCH VỤ

Gói mua sắm: _____

Số: _____

- Căn cứ Luật Doanh nghiệp số 76/2025/QH15 ngày 17/6/2025 và các văn bản sửa đổi, bổ sung, hướng dẫn thi hành trong từng thời kỳ;
- Căn cứ Luật Thương mại số 36/2005/QH11 ngày 27/06/2005;
- Căn cứ Luật Chuyển đổi số 148/2025/QH15 ngày 11/12/2025 và các văn bản sửa đổi, bổ sung, hướng dẫn thi hành trong từng thời kỳ;
- Căn cứ Luật An ninh mạng số 116/2025/QH15 ngày 10/12/2025;
- Căn cứ Quyết định số ___ ngày ___tháng ___năm __của ___về việc phê duyệt kết quả lựa chọn nhà cung cấp gói mua sắm____ *[Ghi tên gói mua sắm]* của___*[Ghi tên bên mời thầu]* và thông báo kết quả lựa chọn nhà cung cấp số___ngày___ tháng _____ năm _____ của bên mời thầu ;

Hôm nay, ngày ___tháng ___năm _____, chúng tôi gồm:

Bên Mua: **TỔNG CÔNG TY CỔ PHẦN BẢO HIỂM NGÂN HÀNG TMCP CÔNG THƯƠNG VIỆT NAM**			
Địa chỉ ĐKKD:	Tầng 10-11 tòa nhà 126 Đội Cấn, phường Ba Đình, Hà Nội		
Địa chỉ giao dịch:	Tầng 10-11 tòa nhà 126 Đội Cấn, phường Ba Đình, Hà Nội		
Email:	_____		
Số điện thoại:	024 3211 5140	Số Fax:	_____
Số tài khoản:	_____	Mở tại:	_____
Mã số thuế:	0101335193		

Người đại diện:	Ông Nguyễn Văn Sâm	Chức vụ:	**Phó Tổng Giám đốc**
Giấy ủy quyền:	Số 898/UQ-VBI9 ký ngày 31/03/2025 do Chủ tịch HĐQT – Người đại diện pháp luật ban hành		
VÀ			
Bên Bán: _____			
Địa chỉ ĐKKD:	_____		
Địa chỉ giao dịch:	_____		
Số điện thoại:	_____	Số Fax:	_____
Số tài khoản	_____	Mở tại:	_____
Mã số thuế:	_____		
Người đại diện:	_____	Chức vụ:	_____
Giấy ủy quyền số:	_____		

*(Bên Mua và Bên Bán sau đây gọi chung là "**Các Bên**" và gọi riêng là "**Bên**")*

Hợp đồng này ghi nhận sự thỏa thuận của hai Bên về các điều khoản và điều kiện sử dụng như sau:

ĐIỀU 1. NỘI DUNG HỢP ĐỒNG

1.1. Bên A đồng ý nhận và Bên B đồng ý cung cấp dịch vụ Phần mềm kế toán và quản trị doanh nghiệp ERP (Sau đây gọi là "**Phần mềm kế toán**")để phục vụ công tác quản lý, điều hành và tác nghiệp của Bên A. *(Chi tiết phạm vi nghiệp vụ, chức năng, báo cáo của từng phân hệ, địa điểm cài đặt, đơn vị sử dụng, phạm vi triển khai và các nội dung liên quan khác được quy định tại Phụ lục 01 kèm theo Hợp đồng này).*

ĐIỀU 2. XÂY DỰNG KẾ HOẠCH, THIẾT KẾ VÀ TÙY CHỈNH PHẦN MỀM

2.1. Khảo sát và lập kế hoạch triển khai phần mềm

a. Trong vòng mười lăm (15) ngày kể từ ngày ký Hợp đồng, Các Bên tiến hành bố trí nhân sự để thống nhất thời gian khảo sát phần mềm.

b. Kết thúc thời gian khảo sát, Các Bên tiến hành lập các biên bản, giấy tờ sau:

+ Biên bản khảo sát yêu cầu ("**Biên Bản Khảo Sát và Phương Án Thực Hiện**") để xác nhận các hạng mục và yêu cầu tính năng, nghiệp vụ đáp ứng của Phần mềm kế toán.

+ Kế hoạch triển khai phần mềm ("**Kế Hoạch Triển Khai Phần Mềm**") để xác nhận tiến độ cài đặt, đào tạo, nghiệm thu Phần mềm kế toán.

c. Các Bên có thể tiến hành sửa đổi, điều chỉnh nội dung Kế Hoạch Triển Khai Phần Mềm phù hợp với tình hình triển khai thực tiễn, yêu cầu thực hiện và thỏa thuận của Các Bên.

2.2. Thiết kế và tùy chỉnh Phần mềm

a. Bên B tiến hành thiết kế và tùy chỉnh phần mềm theo nội dung của "Biên Bản Khảo Sát và Phương Án Thực Hiện" mà Các Bên đã thống nhất và ký kết.

b. Trường hợp Bên A có yêu cầu thiết kế, tùy chỉnh Phần mềm kế toán sau thời điểm Các Bên ký "Biên Bản Khảo Sát và Phương Án Thực Hiện" bao gồm nhưng không giới hạn việc bổ sung mẫu biểu báo cáo, bổ sung màn hình cập nhật dữ liệu, sửa đổi phương pháp tính toán, thay đổi yêu cầu tích hợp…thì các yêu cầu này sẽ được coi là yêu cầu thay đổi ngoài phạm vi đã thỏa thuận. Các Bên sẽ thống nhất phương án thiết kế, tùy chỉnh và thỏa thuận chi phí thực hiện (nếu có). Sau khi nhận được xác nhận đồng ý từ Bên A, Bên B sẽ thực hiện yêu cầu thiết kế, tùy chỉnh của Bên A và Bên A có trách nhiệm thanh toán khoản phí này cho Bên B theo thỏa thuận.

c. Các yêu cầu sửa đổi, điều chỉnh phần mềm từ Bên A phải được thông báo tới Bên B bằng các hình thức văn bản/email và được Các Bên thống nhất yêu cầu sửa đổi, điều chỉnh.

ĐIỀU 3. CÀI ĐẶT PHẦN MỀM

3.1. Sau khi đã thiết kế và tùy chỉnh Phần mềm kế toán (nếu có), Bên B sẽ thực hiện cài đặt Phần mềm kế toán tại các địa điểm cài đặt theo quy định tại Phụ lục 01 kèm theo Hợp đồng này.

3.2. Ngay sau khi Bên B hoàn thành việc cài đặt Phần mềm kế toán vào hệ thống hạ tầng do Bên A chỉ định và Bên A đã kiểm tra việc cài đặt phần mềm, Các Bên thống nhất ký "**Biên Bản Xác Nhận Cài Đặt Phần Mềm**" theo mẫu do Bên B cung cấp.

ĐIỀU 4. ĐÀO TẠO SỬ DỤNG VÀ NGHIỆM THU CHẠY THỬ PHẦN MỀM

4.1. Bên B có trách nhiệm hướng dẫn, đào tạo cho các cán bộ Bên A nhằm giới thiệu tổng quát về việc sử dụng Phần mềm kế toán theo kế hoạch đào tạo phần mềm mà Bên B thông báo tới Bên A.

4.2. Việc đào tạo, hướng dẫn sử dụng Phần mềm kế toán được thực hiện phù hợp theo nội dung quy định tại Phụ lục 01 kèm theo Hợp đồng này. Ngay sau khi Bên B đã hoàn thành việc đào tạo Phần mềm kế toán, Các Bên sẽ ký "**Biên Bản Xác Nhận Đào Tạo Phần Mềm**" theo mẫu do Bên B cung cấp để xác nhận hoàn tất việc đào tạo.

4.3. Ngay sau khi được đào tạo, Bên A có trách nhiệm cử nhân sự vận hành và sử dụng phần mềm. Sau thời gian một (01) tháng kể từ ngày ký "Biên Bản Xác Nhận Cài Đặt

Phần Mềm", Các Bên sẽ ký "**Biên bản Nghiệm Thu Chạy Thử Phần Mềm**" theo mẫu do Bên B cung cấp để xác nhận hoàn thiện các tính năng của phần mềm.

ĐIỀU 5. HỖ TRỢ SỬ DỤNG PHẦN MỀM

5.1. Bên B tiếp tục hướng dẫn và hỗ trợ cho Bên A về ứng dụng các nghiệp vụ khi sử dụng Phần mềm kế toán trong thời gian một (01) tháng bắt đầu tính từ ngày Các Bên ký "Biên bản Nghiệm Thu Chạy Thử Phần Mềm".

5.2. Bên A có trách nhiệm nhập dữ liệu đầy đủ và kịp thời vào Phần mềm kế toán theo hướng dẫn của Bên B và kiểm tra các tính năng của phần mềm.

ĐIỀU 6. NGHIỆM THU PHẦN MỀM

6.1. Trong vòng năm (5) Ngày Làm Việc trước ngày dự kiến nghiệm thu Phần mềm kế toán mà Các Bên đã thống nhất tại Kế Hoạch Triển Khai Phần mềm, Các Bên sẽ tiến hành rà soát lại các nội dung cần phải thực hiện theo thỏa thuận và thực hiện ký kết "Biên Bản Nghiệm Thu Phần Mềm" theo mẫu do Bên B cung cấp.

6.2. Sau khi Bên B đã thiết kế, tùy chỉnh xong Phần mềm kế toán theo các yêu cầu của Bên A (nếu có), trong thời hạn năm (05) ngày kể từ thời điểm Bên B thông báo hoàn thành thiết kế, tùy chỉnh và gửi Biên Bản Nghiệm Thu Phần Mềm cho Bên A, Bên A không có kiến nghị (bằng văn bản) về các yêu cầu đối với Phần mềm kế toán theo kế hoạch Các Bên đã thống nhất thì Các Bên sẽ tiến hành ký kết "**Biên Bản Nghiệm Thu Phần Mềm**".

ĐIỀU 7. BẢO HÀNH, BẢO TRÌ PHẦN MỀM

7.1. Bảo hành phần mềm:

a. Thời hạn bảo hành:

- Bên B có trách nhiệm bảo hành miễn phí Phần mềm kế toán đã cài đặt theo Hợp đồng này trong vòng **mười lăm (15) tháng** kể từ ngày Hai Bên ký "Biên bản Nghiệm Thu Chạy Thử Phần Mềm" theo quy định tại Điều 4.3 của Hợp đồng này.
- Thời gian thực hiện các yêu cầu bảo hành: Trong ngày làm việc và không bao gồm ngày chủ nhật, ngày nghỉ lễ, tết và các ngày nghỉ khác theo quy định của pháp luật Việt Nam.

b. Nội dung bảo hành:

- Khắc phục, sửa chữa các lỗi của phần mềm đã cài đặt làm sai lệch dữ liệu hoặc làm phần mềm không chạy được (sau đây gọi tắt là "Sự cố").
- Hỗ trợ hướng dẫn về nghiệp vụ và cách sử dụng Phần mềm kế toán.

c. Phương thức hỗ trợ, bảo hành:

- Trường hợp xảy ra Sự cố:

  Trong vòng hai mươi tư (24) đến bảy mươi hai (72) giờ (không bao gồm thời gian di chuyển hoặc thời gian phát sinh hợp lý khác) kể từ khi nhận được thông báo của Bên A qua phương thức email/điện thoại/văn bản về Sự cố, Bên B sẽ xác định tính chất, mức độ của Sự cố của Bên A để thực hiện bảo hành theo các phương thức sau:

+ **Phương thức 1:** Hỗ trợ, hướng dẫn khắc phục Sự cố thông qua internet bằng các phần mềm hỗ trợ trực tuyến (từ xa), điện thoại hoặc email hướng dẫn khắc phục.

+ **Phương thức 2:** Trong trường hợp không thể khắc phục Sự cố theo phương thức 1, Bên B sẽ cử cán bộ đến hỗ trợ trực tiếp tại địa điểm xảy ra Sự cố của Bên A trong phạm vi các địa điểm cài đặt phần mềm đã được Các Bên thống nhất tại Phụ lục 01 kèm theo Hợp đồng này.

– Trường hợp phát sinh các yêu cầu ngoài Sự cố:

Đối với các yêu cầu của Bên A về việc sửa đổi, hỗ trợ khác ngoài Sự cố nhưng vẫn thuộc phạm vi công việc quy định tại Điều 7.1(b), Các Bên sẽ lập kế hoạch xử lý các yêu cầu này. Trường hợp các yêu cầu không thuộc phạm vi công việc quy định tại Điều 7.1 (b) thì Các Bên sẽ thống nhất nội dung công việc, cách thức hỗ trợ và mức phí bổ sung (nếu có) cho Bên B

d. Trường hợp Bên A làm hư hỏng phần mềm do các nguyên nhân khách quan như: virus, sự cố về điện, hỏng ổ đĩa cứng, ... Bên A có trách nhiệm khắc phục các nguyên nhân khách quan làm hư hỏng phần mềm để Bên B tiến hành cài đặt lại Phần mềm kế toán.

7.2. Miễn trừ nghĩa vụ bảo hành: trường hợp Bên A vi phạm các quy định về thanh toán hoặc bất kỳ nghĩa vụ nào khác theo quy định của Hợp đồng này, Bên B có quyền tạm dừng hoặc từ chối thực hiện nghĩa vụ bảo hành theo quy định tại Hợp đồng. Việc tạm dừng hoặc từ chối này không được coi là vi phạm Hợp đồng của Bên B.

7.3. Sau thời hạn bảo hành quy định tại Điều 7.1 (a) của Hợp đồng này, Hai Bên sẽ thống nhất ký hợp đồng bảo trì theo năm. Mức phí bảo trì hàng năm sẽ được Các Bên thỏa thuận và quy định tại hợp đồng bảo trì.

ĐIỀU 8. THANH TOÁN

8.1. Giá trị hợp đồng:

Giá trị Hợp đồng bằng số: XXX XXX XXX XXX đồng (bằng chữ: ..... đồng chẵn).

(Giá trị trên đã bao gồm việc Bên B xuất "hóa đơn tài chính" theo quy định của pháp luật)

Chi tiết:

Stt	Nội dung	Số lượng	Giá trị (VND)
1			
2			
	+		
Tổng cộng			**XXX XXX X**

8.2. Phương thức thanh toán:

Bên A tạm ứng và thanh toán cho Bên B chuyển khoản theo thông tin của Bên B như quy định tại Hợp đồng này, cụ thể:

a. **Lần 1:** Bên A tạm ứng 20% tổng giá trị Hợp đồng cho Bên B trong vòng bảy (07) ngày kể từ ngày Các Bên ký kết Hợp đồng và sau khi Bên A nhận được đầy đủ bộ hồ sơ đề nghị tạm ứng của Bên B gồm có:

+ "Thông báo / Giấy đề nghị tạm ứng";
+ Biên bản khảo sát và phương án thực hiện được hai bên ký kết;
+ Kế Hoạch Triển Khai Phần Mềm được hai Bên ký kết.

b. **Lần 2:** Bên A thanh toán cho Bên B đến 30% tổng giá trị Hợp đồng sau khi trừ đi khoản tiền đã tạm ứng cho Bên B theo quy định tại Điều 8.2 (a) trong vòng mười lăm (15) ngày kể từ ngày Các Bên ký kết "Biên Bản Xác Nhận Cài Đặt Phần Mềm" và sau khi Bên A nhận được đầy đủ bộ hồ sơ đề nghị thanh toán từ Bên B bao gồm:

+ "Thông báo thanh toán" hoặc "Giấy đề nghị thanh toán" (lần 2);
+ Hóa đơn tài chính hợp lệ theo quy định của pháp luật (ghi nhận giá trị thanh toán Lần 1 và Lần 2).
+ Biên Bản Xác Nhận Cài Đặt Phần Mềm được hai Bên ký kết.

c. **Lần 3:** Bên A thanh toán cho Bên B tiếp 30% tổng giá trị Hợp đồng trong vòng mười lăm (15) ngày kể từ ngày Các Bên ký kết "Biên Bản Nghiệm Thu Chạy Thử Phần Mềm" và sau khi Bên A nhận được đầy đủ bộ hồ sơ đề nghị thanh toán từ Bên B bao gồm:

+ "Thông báo thanh toán" hoặc "Giấy đề nghị thanh toán" (lần 3);
+ Hóa đơn tài chính hợp lệ theo quy định của pháp luật (ghi nhận giá trị thanh toán lần 3);
+ Biên Bản Nghiệm Thu Chạy Thử Phần Mềm được hai Bên ký kết.

d. **Lần 4:** Bên A thanh toán giá trị còn lại của Hợp đồng cho Bên B trong vòng bảy (07) ngày kể từ ngày Các Bên ký kết "Biên Bản Nghiệm Thu Phần Mềm" và sau khi Bên A nhận được đầy đủ bộ hồ sơ đề nghị thanh toán từ Bên B bao gồm:

+ Giấy đề nghị thanh toán (lần 4);
+ Biên Bản Nghiệm Thu Phần Mềm được hai Bên ký kết;
+ Hóa đơn tài chính hợp lệ theo quy định của pháp luật.

ĐIỀU 9. QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA BÊN A

9.1. Quyền của Bên A

a. Được sử dụng Phần mềm kế toán theo các nội dung quy định tại Hợp đồng này và yêu cầu Bên B thực hiện các nội dung công việc theo đúng kế hoạch Các Bên thống nhất;

b. Yêu cầu Bên B thực hiện việc cài đặt, đào tạo, hỗ trợ và bảo hành theo đúng các quy định tại Hợp đồng;

c. Yêu cầu Bên B tùy chỉnh phần mềm để phù hợp với các yêu cầu quản lý của Bên A theo quy định tại Điều 2 của Hợp đồng;

d. Các quyền khác theo quy định tại Hợp đồng này và pháp luật Việt Nam.

9.2. Nghĩa vụ của Bên A

a. Cung cấp đầy đủ, kịp thời các tài liệu liên quan đến việc thực hiện, triển khai Phần mềm kế toán theo Hợp đồng này cho Bên B cũng như chịu trách nhiệm về tính chính xác, trung thực và đầy đủ về các tài liệu cung cấp cho Bên B. Các tài liệu này là cơ sở để Bên B cung cấp Phần mềm kế toán cũng như các dịch vụ có liên quan khác cho Bên A.

b. Chịu trách nhiệm cập nhật chứng từ, dữ liệu vào Phần mềm kế toán đã cài đặt, sử dụng và vận hành Phần mềm kế toán theo đúng hướng dẫn của Bên B. Chịu trách nhiệm về sự chính xác của các dữ liệu "được cập nhật vào Phần mềm kế toán và các dữ liệu truyền nhận khi kết nối giữa Phần mềm kế toán với phần mềm khác (nếu có)".

c. Chịu trách nhiệm đảm bảo về chuyên môn nghiệp vụ đối với cán bộ sử dụng phần mềm. Cử cán bộ có thẩm quyền giám sát, quản lý, phối hợp, xác nhận các yêu cầu công việc và trao đổi với Bên B thực hiện công việc trong phạm vi Hợp đồng này.

d. Bên A là Chủ Sở Hữu và Bên Kiểm Soát Dữ Liệu, chịu trách nhiệm duy nhất về tính hợp pháp, độ chính xác và quyền xử lý đối với mọi thông tin, dữ liệu được nhập liệu và lưu trữ trên Phần mềm kế toán. Bên A có nghĩa vụ tự quản lý quyền truy cập và bảo mật dữ liệu của mình. Bên B được miễn trừ mọi trách nhiệm pháp lý, nghĩa vụ bồi thường hoặc liên đới đối với bất kỳ khiếu nại, tranh chấp hoặc tổn thất nào phát sinh từ dữ liệu và hoạt động của Bên A trên Phần mềm kế toán.

e. Bên A có trách nhiệm chuẩn bị, cung cấp và duy trì đầy đủ hạ tầng công nghệ thông tin, môi trường vận hành, thiết bị phần cứng, phần mềm hệ thống, hạ tầng mạng, dịch vụ lưu trữ và các điều kiện kỹ thuật cần thiết khác đáp ứng yêu cầu triển khai, vận hành và sử dụng Phần mềm kế toán theo hướng dẫn của Bên B. Bên A tự chịu trách nhiệm đối với việc mua sắm, cấp phép sử dụng, gia hạn, quản trị, vận hành và duy trì các sản phẩm, phần mềm, nền tảng, dịch vụ hoặc giải pháp của bên thứ ba phục vụ cho hạ tầng công nghệ thông tin của mình.

f. Chịu trách nhiệm tiếp nhận, quản lý người sử dụng (User) và cơ sở dữ liệu (database) cũng như hệ thống của Phần mềm kế toán mà Bên B đã bàn giao. Chịu trách nhiệm sao lưu (backup) dữ liệu (Dữ liệu sao lưu được Bên A lưu trữ độc lập ngoài hệ thống server: như đĩa cứng ngoài, USB, …). Bảo quản không để virus phá hỏng Phần mềm kế toán hoặc xâm nhập dữ liệu.

g. Không sửa đổi, điều chỉnh Phần mềm kế toán dưới mọi hình thức. Bên A phải đảm bảo tuân thủ, không vi phạm quyền sở hữu, quyền bảo hộ quyền tác giả đối với Phần mềm kế toán được cài đặt như quy định tại Hợp đồng này và các quyền khác theo quy định pháp luật.

h. Thanh toán đầy đủ, đúng thời hạn cho Bên B theo quy định tại Điều 8 của Hợp đồng này.

i. Bảo đảm cho Bên B khỏi bất kỳ hành vi vi phạm đến quyền sở hữu, bản quyền, quyền phát sinh của Bên B liên quan đến Phần mềm kế toán trong phạm vi hợp đồng này.

j. Thông báo kịp thời cho Bên B những trở ngại, sự cố (nếu có) trong quá trình thực hiện Hợp đồng này để Các Bên cùng nhau bàn bạc và giải quyết.

k. Thiện chí hợp tác và phối hợp với Bên B trong suốt quá trình thực hiện Hợp đồng, bao gồm nhưng không giới hạn việc cung cấp thông tin, phản hồi các yêu cầu, trao đổi và liên lạc trong thời hạn hợp lý theo đề nghị của Bên B nhằm bảo đảm việc thực hiện Hợp đồng đúng tiến độ và đạt được mục đích của Hợp đồng.

l. Các nghĩa vụ khác theo quy định tại Hợp đồng này và pháp luật Việt Nam.

ĐIỀU 10. QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA BÊN B

10.1. Quyền của Bên B

a. Là chủ sở hữu hợp pháp, duy nhất đối với Phần mềm kế toán theo quy định của Hợp đồng này và pháp luật Việt Nam;

b. Yêu cầu Bên A thanh toán giá trị Hợp đồng theo đúng tiến độ và thời gian quy định tại Điều 8 của Hợp đồng này;

c. Yêu cầu Bên A cung cấp và hỗ trợ các điều kiện cần thiết về nhân sự, hệ thống và các điều kiện cần thiết khác có liên quan đến công việc để Bên B đảm bảo thực hiện đúng kế hoạch triển khai công việc đã được Các Bên thống nhất;

d. Toàn quyền sở hữu, được bảo hộ về quyền sở hữu trí tuệ, các quyền, lợi ích có liên quan đến Phần mềm kế toán;

e. Được miễn trừ khỏi toàn bộ trách nhiệm pháp lý và các khoản phí (bao gồm nhưng không giới hạn: các khoản bồi thường thiệt hại, phạt vi phạm, án phí, phí trọng tài, chi phí luật sư v.v…) liên quan đến và/hoặc phát sinh từ:

(i) Các hành vi vi phạm pháp luật, vi phạm Hợp Đồng, vi phạm nội dung đã được thỏa thuận giữa Các Bên của Bên A;

(ii) Bên A truyền dẫn cho Bên B thông tin sai lệch hoặc không đầy đủ;

(iii) Các tranh chấp, khiếu nại, khiếu kiện của bên thứ ba đối với các thông tin, dữ liệu, hoạt động của Bên A trên Phần Mềm;

(iv) Các tranh chấp, khiếu nại, khiếu kiện của bất kỳ bên thứ ba nào phát sinh từ việc thực hiện Hợp Đồng của Bên A.

f. Các quyền khác theo quy định tại Hợp đồng này và pháp luật Việt Nam.

10.2. Nghĩa vụ của Bên B

a. Bên B có nghĩa vụ cung cấp và tiến hành cài đặt Phần mềm kế toán cho Bên A theo đúng nội dung quy định tại Hợp đồng này.

b. Hướng dẫn để Bên A vận hành sử dụng phần mềm.

c. Bố trí nhân sự đủ năng lực, trình độ thực hiện các công việc theo đúng các thỏa thuận, quy định tại Hợp đồng này. Trong quá trình thực hiện công việc tại văn phòng của Bên A, nhân viên của Bên B phải chấp hành các quy định về nội quy nơi làm việc của Bên A.

d. Thông báo kịp thời cho Bên A những trở ngại (nếu có) trong quá trình thực hiện Hợp đồng để Các Bên cùng nhau bàn bạc và giải quyết.

e. Chịu trách nhiệm cài đặt, đào tạo, hỗ trợ và bảo hành Phần mềm kế toán theo đúng các điều khoản ghi trong Hợp đồng này.

f. Cung cấp hoá đơn tài chính hợp lệ cho Bên A theo quy định tại Hợp đồng này và quy định pháp luật.

g. Các nghĩa vụ khác theo quy định tại Hợp đồng này và pháp luật Việt Nam.

10.3. Quyền và nghĩa vụ chung về dữ liệu.

Bên B cam kết chỉ sử dụng dữ liệu nhận được từ Bên A cho mục đích duy nhất là cung cấp dịch vụ, duy trì tính năng và hỗ trợ kỹ thuật cho Bên A và đảm bảo triển khai các biện pháp bảo mật, bảo vệ dữ liệu theo đúng quy định của pháp luật.

ĐIỀU 11. BẢN QUYỀN, QUYỀN CÀI ĐẶT VÀ QUYỀN SỬ DỤNG PHẦN MỀM

11.1. Tất cả các quyền về sở hữu trí tuệ, các quyền và lợi ích liên quan theo quy định Hợp đồng này và pháp luật Việt Nam bao gồm nhưng không giới hạn bản quyền phần mềm, nhãn hiệu, ứng dụng Phần mềm kế toán do Bên B thiết kế và lập trình được xem là thuộc sở hữu duy nhất của Bên B.

11.2. Bên A không được tự mình hoặc cho phép, tạo điều kiện để bất kỳ tổ chức, cá nhân nào tiến hành các hành vi vi phạm các quyền của Bên B đối với Phần mềm kế toán theo quy định tại Hợp đồng này và pháp luật Việt Nam.

11.3. Bên A thừa nhận và chấp nhận rằng không có điều khoản nào của Hợp Đồng này được hiểu là trao cho Bên A bất cứ quyền nào đối với Quyền Sở Hữu Trí Tuệ của Bên B ngoài quyền sử dụng Phần Mềm được quy định tại Hợp Đồng này. Ngoài ra, Bên A phải ngay lập tức thông báo cho Bên B bất kỳ sự xâm phạm và/hoặc giả mạo Quyền Sở Hữu Trí Tuệ của Bên B mà Bên A biết và hỗ trợ hợp lý đối với bất kỳ hành động nào mà Bên B có thể thực hiện để chống lại sự xâm phạm và/hoặc giả mạo đó.

ĐIỀU 12. CAM KẾT VÀ BẢO ĐẢM

12.1 Đại diện của Các Bên tham gia giao kết Hợp đồng này có đủ thẩm quyền đại diện và năng lực theo quy định pháp luật để ký kết, triển khai và thực hiện Hợp đồng này.

12.2 Bên B cam kết Phần mềm kế toán và việc sở hữu, sử dụng Phần mềm kế toán cung cấp theo Hợp đồng này không vi phạm bất kỳ quy định pháp luật nào, bao gồm cả pháp luật về sở hữu trí tuệ (nhãn hiệu hàng hóa, bản quyền tác giả, quyền sở hữu công nghiệp, bí mật kinh doanh, giải pháp hữu ích, v.v.) của Việt Nam và các quy định trong các Điều ước quốc tế mà Việt Nam là thành viên hoặc tham gia ký kết hoặc công nhận. Bên B chịu trách nhiệm về mọi thiệt hại phát sinh do việc khiếu nại của bên thứ ba về việc vi phạm bản quyền sở hữu trí tuệ liên quan đến Phần mềm kế toán mà Bên B đã cung cấp cho Bên A.

12.3 Bên A không được tự mình hoặc cho phép, tạo điều kiện để bất kỳ tổ chức, cá nhân nào tiến hành các hành vi vi phạm các quyền của Bên B đối với Phần mềm kế toán bao gồm nhưng không giới hạn các hành vi: (i) sao chép, nhân bản, chỉnh sửa, cải biên, dịch ngược giải mã, tách mã hoặc phân tích cấu trúc Phần mềm dưới bất kỳ hình thức nào hoặc mua bán, in ấn hay phổ biến Phần mềm kế toán này cho bất cứ một Bên thứ ba nào khác mà chưa được sự đồng ý bằng văn bản của Bên B. (ii) Sửa đổi hoặc sử dụng một phần hay toàn bộ Phần mềm kế toán này tạo thành một hệ thống phần mềm mới khác (iii) Chuyển giao, cho thuê, cho mượn, chia sẻ, cấp lại quyền sử dụng hoặc khai thác thương mại Phần mềm cho bên thứ ba. (iv) Gỡ bỏ, thay đổi hoặc che giấu thông tin bản quyền, nhãn hiệu nhận diện quyền sở hữu của Bên B

12.4 Trường hợp Bên A vi phạm các quy định tại Điều này, gây thiệt hại cho Bên B, Bên A có trách nhiệm bồi thường kịp thời, đầy đủ và toàn bộ các thiệt hại do hành vi vi phạm của Bên A gây ra theo quy định Hợp đồng này và pháp luật Việt Nam.

12.5 Không Bên nào được phép chuyển nhượng Hợp đồng này, cũng như bất cứ quyền và nghĩa vụ nào theo Hợp đồng cho bất cứ Bên thứ ba nào nếu không được Bên kia đồng ý bằng văn bản. Mọi sự chuyển nhượng mà không có sự đồng ý trước bằng văn bản của một trong Các Bên sẽ không có giá trị.

ĐIỀU 13. BẢO MẬT THÔNG TIN

13.1 Bên A và Bên B thống nhất rằng các thông tin dưới đây sẽ được Các Bên bảo mật (sau đây gọi là "Thông tin bí mật"), trừ trường hợp ngoại lệ được quy định tại Điều 13.6.

a. Tất cả những thông tin bao gồm nhưng không giới hạn phát sinh liên quan đến Hợp đồng này, các thông tin khác liên quan đến Bên A hoặc Bên B mà bên còn lại có được trong quá trình thực hiện Hợp đồng này được lưu trên giấy tờ hoặc lưu dưới dạng khác (như trên file mềm văn bản, file ghi âm, file đồ họa, …).

b. Thông tin liên quan đến các hệ thống thiết bị, thông số kỹ thuật, các ứng dụng… sử dụng trên các thiết bị được cung cấp bởi việc thực hiện Hợp đồng này.

c. Thông tin bí mật cũng bao gồm bất kỳ và mọi thông tin mà một Bên biết, hoặc nhận được từ đối tác/khách hàng của Bên còn lại hoặc từ bất kỳ bên thứ ba nào mà Mỗi Bên có nghĩa vụ phải giữ bí mật.

13.2 Nghĩa vụ bảo mật thông tin được áp dụng đối với Các Bên như quy định tại Hợp đồng này cũng có nghĩa là được áp dụng đối với người đại diện hợp pháp của Các Bên, chức danh quản lý, người lao động, nhân viên, Các Bên liên quan tham gia vào việc thực hiện các công việc theo quy định tại Hợp đồng này.

13.3 Một Bên có quyền tiết lộ thông tin cho các chức danh quản lý, kiểm toán viên, viên chức, nhân viên, cố vấn pháp lý, luật sư nội bộ hoặc những chuyên viên cần được biết thông tin đó nhằm mục đích thực hiện Hợp đồng và/hoặc các công việc khác có liên quan; với điều kiện Bên cung cấp phải thông báo cho Bên kia biết trước và Các Bên nhận thông tin này sẽ có nghĩa vụ bảo mật những thông tin đã được tiếp nhận theo những quy định tương tự Điều 13 của Hợp đồng này.

13.4 Bên A và Bên B cam kết rằng, trừ khi được sự đồng ý trước rõ ràng của Bên còn lại bằng văn bản, Mỗi Bên sẽ:

a. Không tiết lộ bất kỳ thông tin bí mật nào của Bên còn lại cho bất kỳ bên thứ ba nào và thực hiện mọi biện pháp cần thiết và hợp lý nhằm bảo vệ các Thông tin bí mật khỏi mọi sự rò rỉ, tiết lộ hoặc sử dụng trái phép.

b. Không sử dụng bất kỳ thông tin bí mật nào của bên còn lại vào bất kỳ mục đích nào khác ngoài mục đích triển khai phần mềm theo Hợp đồng này.

c. Giới hạn sự tiếp cận các thông tin bí mật trong phạm vi nhân sự của mình, nếu việc tiếp cận thông tin là cần thiết để thực hiện triển khai phần mềm theo hợp đồng này thì Mỗi Bên phải đảm bảo rằng nhân sự được phép tiếp cận Thông tin bí mật của mình đã được thông báo về nghĩa vụ giữ bí mật được nêu trong Hợp đồng này.

d. Bảo đảm sự thận trọng khi thảo luận những Thông tin bí mật và có biện pháp phòng ngừa hợp lý để đảm bảo rằng các cuộc thảo luận như vậy không bị nghe trộm, và các phương thức liên lạc điện tử không bị truy cập trái phép hoặc bị chặn.

e. Duy trì sự cẩn trọng ở mức độ cần thiết trong việc lưu trữ và lưu chuyển Thông tin bí mật trong phạm vi những nhân sự của mình nhằm tránh mọi nguy cơ Thông tin bí mật có thể bị rò rỉ hoặc tiết lộ.

f. Không khai thác các thông tin mà không liên quan đến việc triển khai phần mềm theo Hợp đồng này.

13.5 Nếu một Bên cung cấp/tiết lộ thông tin cho bên thứ ba thì phải được bên còn lại chấp thuận bằng văn bản và Bên cung cấp/tiết lộ Thông tin phải đảm bảo bên thứ ba cũng sẽ có nghĩa vụ bảo mật những Thông tin bí mật đã tiếp nhận theo những quy định tương tự như Điều 13 của Hợp đồng này.

13.6 Các trường hợp ngoại lệ.

Nghĩa vụ bảo mật của Mỗi Bên theo quy định trong hợp đồng này sẽ không áp dụng đối với những thông tin mà:

a. Đã xuất hiện trên các phương tiện thông tin đại chúng;

b. Một Bên có thể chứng minh được rằng đó là những thông tin thuộc sở hữu của mình trước khi lần đầu tiên nhận được từ Bên kia;

c. Những thông tin mà dù một Bên coi là không được tiết lộ nhưng tại thời điểm ký Hợp đồng hoặc sau đó sẽ được công bố rộng rãi;

d. Thông tin mà Mỗi Bên đã có được từ các nguồn khác nhau trước thời điểm ký Hợp đồng;

e. Những thông tin bắt buộc phải được công bố theo quy định của pháp luật hoặc cung cấp cho cơ quan nhà nước có thẩm quyền. Trong trường hợp này, một Bên phải thông báo cho Bên kia biết trước khi cung cấp.

f. Thông tin quy định tại Điều 13.3 của Điều này

g. Thông tin do Bên được tiết lộ phát triển một cách hoàn toàn độc lập mà không dựa trên các Thông Tin Bảo Mật dưới bất kỳ hình thức nào;

h. Thông tin được bên thứ ba tiết lộ một cách hợp pháp cho Bên được tiết lộ mà không phải do bên thứ ba có được thông tin đó trực tiếp hoặc gián tiếp từ Bên tiết lộ.

i. Thông tin đã được bên tiết lộ đồng ý bằng văn bản về việc được phép tiết lộ hoặc công bố công khai.

13.7 Trường hợp bắt buộc phải cung cấp Thông tin bí mật:

Trong trường hợp Mỗi Bên buộc phải cung cấp Thông tin bí mật theo yêu cầu của luật, quy tắc, quy định hoặc của cơ quan có thẩm quyền hoặc trong quá trình thẩm tra, theo các yêu cầu cung cấp thông tin hoặc tài liệu trong quá trình tố tụng, yêu cầu của tòa án, yêu cầu trong quá trình điều tra dân sự hoặc những tiến trình tương tự (mỗi yêu cầu này sau đây được gọi là Nghĩa Vụ Pháp Lý), thì Mỗi Bên, trong điều kiện cho phép bởi Nghĩa Vụ Pháp Lý, sẽ nỗ lực tối đa trên tinh thần hợp tác và thiện chí để thông báo tức thời đến Bên còn lại về bất kỳ yêu cầu nào như đã đề cập ở trên,

để Bên còn lại biết và có thể áp dụng các biện pháp tự vệ hoặc biện pháp thích hợp khác và/hoặc miễn cho Bên tiết lộ thông tin nghĩa vụ tuân thủ các điều khoản bảo mật thông tin của hợp đồng này. Trong trường hợp Mỗi Bên không thể áp dụng các biện pháp tự vệ hoặc biện pháp thích hợp khác, hoặc trong trường hợp không có thông báo miễn trừ từ Bên còn lại, mà Bên tiết lộ thông tin nhận định trên tinh thần thiện chí và hợp tác rằng mình vẫn buộc phải tiết lộ thông tin, thì tùy từng trường hợp cụ thể, Bên tiết lộ thông tin sẽ cung cấp thông tin cho các cơ quan chức năng có liên quan, tòa án, hay các cơ quan Nhà nước khác chỉ trong giới hạn phần Thông tin bí mật được yêu cầu cung cấp, với điều kiện là Bên tiết lộ thông tin phải nỗ lực tối đa để bảo mật những Thông tin bí mật khác, và khi đó Bên tiết lộ thông tin sẽ được miễn trách do việc tiết lộ Thông tin bí mật.

13.8 Thời hạn bảo mật:

Nghĩa vụ bảo mật Thông tin bí mật trên đây sẽ ràng buộc Mỗi Bên trong suốt thời hạn có hiệu lực của Hợp đồng này và trong thời gian năm (05) năm kể từ ngày Hợp đồng chấm dứt.

13.9 Trường hợp nội dung Điều này có sự mâu thuẫn hoặc không thống nhất với bất kỳ thỏa thuận nào khác giữa Các Bên liên quan đến bảo mật thông tin, thì nội dung quy định tại Điều này của Hợp đồng sẽ được ưu tiên áp dụng.

13.10 Thuật ngữ "*Thông tin mật*" dùng để chỉ các thông tin, dữ liệu, tài liệu ở mọi dạng vật chất
hoặc phi vật chất, bao gồm nhưng không giới hạn các thông tin về quy trình, bản thiết kế,
dữ liệu ảnh, các bản nháp, các chương trình phần mềm, dữ liệu máy tính, mẫu biểu liên
quan đến Hợp đồng, hoạt động kinh doanh, sản phẩm, thông tin khách hàng, thông tin của mỗi Bên được cung cấp hoặc tiết lộ bởi một Bên ("Bên tiết lộ") cung cấp hoặc tiết lộ cho Bên còn lại ("Bên tiếp nhận") , và các thông tin liên quan đến việc thực hiện Hợp đồng.

13.11 Mỗi Bên cam kết bảo mật nghiêm ngặt và không tiết lộ Thông tin mật cho bên thứ ba vì bất
kỳ lý do gì cũng như không sử dụng Thông tin mật cho bất cứ mục đích gì khác ngoài mục
đích thực hiện Hợp đồng mà không có sự đồng ý trước bằng văn bản của Bên kia, trừ trường hợp việc tiết lộ Thông tin mật được thực hiện theo yêu cầu của cơ quan nhà nước có
thẩm quyền hoặc theo quy định pháp luật. Trong trường hợp đó, Bên nhận được yêu cầu tiết lộ thông tin phải thông báo ngay lập tức cho Bên còn lại để cùng thảo luận phương án.

13.12 Việc một trong Hai Bên cung cấp các thông tin cho người có liên quan (bao gồm nhưng không hạn chế bởi người đại diện, người lao động, các đơn vị tư vấn pháp lý/tài chính/kiểm toán, các bên được thuê) đến việc thực hiện Hợp đồng được thực hiện theo chế độ bảo mật tuyệt đối và trong phạm vi cần thiết cho việc thực hiện Hợp đồng

13.13 Nghĩa vụ bảo mật thông tin quy định tại Điều này sẽ tiếp tục có hiệu lực trong ba (03) năm
sau khi Hợp đồng chấm dứt.

13.14 Dữ liệu cá nhân là dữ liệu số hoặc thông tin dưới dạng khác xác định hoặc giúp xác định một con người cụ thể, bao gồm: dữ liệu cá nhân cơ bản và dữ liệu cá nhân nhạy cảm được quy định theo Luật bảo vệ Dữ liệu cá nhân và quy định pháp luật liên quan. Dữ liệu cá nhân được đề cập trong Hợp đồng này có thể là dữ liệu của khách hàng của từng Bên, của đại diện từng Bên và/hoặc cá nhân bất kỳ có liên quan đến Hợp đồng này mà trong quá trình ký kết, thực hiện, triển khai Hợp đồng này Các Bên có thể trao đổi, chuyển giao Dữ liệu của các cá nhân này cho nhau. Tùy từng ngữ cảnh trong phạm vi Hợp đồng này mà mỗi Bên có thể là bên cung cấp hoặc Bên tiếp nhận Dữ liệu cá nhân. Theo đó, mỗi Bên đồng ý và cam kết sẽ thực hiện tất cả các nghĩa vụ cần thiết để đảm bảo rằng mỗi Bên hoạt động và tuân thủ các yêu cầu của tất cả các quy định pháp luật hiện hành về bảo vệ Dữ liệu cá nhân, nghĩa vụ Hợp đồng và bất kỳ hướng dẫn hoặc chỉ dẫn nào do Bên còn lại đưa ra liên quan đến Dữ liệu cá nhân cho việc thu thập, sử dụng, tiết lộ, xử lý, chuyển giao hoặc các hoạt động nào khác phù hợp với quy định pháp luật hiện hành đối với Dữ liệu cá nhân do Bên cung cấp chuyển giao cho Bên tiếp nhận Dữ liệu cá nhân.

ĐIỀU 14. PHẠT VI PHẠM VÀ BỒI THƯỜNG THIỆT HẠI

14.1 Phạt chậm tiến độ

Trừ trường hợp xảy ra Sự Kiện Bất Khả Kháng theo quy định tại Hợp Đồng này, nếu Bên vi phạm thực hiện công việc không đáp ứng tiến độ theo quy định tại Hợp Đồng và theo kế hoạch triển khai đã được Các Bên thống nhất và việc vi phạm này được xác định hoàn toàn do lỗi của Bên vi phạm gây ra thì Bên vi phạm phải có trách nhiệm khắc phục ngay lập tức sự chậm trễ đó trong thời hạn năm (05) Ngày Làm Việc kể từ ngày đến hạn. Quá thời hạn nêu trên mà Bên vi phạm không khắc phục Bên bị vi phạm có quyền yêu cầu Bên vi phạm chịu mức phạt tương ứng với 0,2% Giá Trị Hợp Đồng cho mỗi ngày quá hạn tính từ ngày kết thúc thời hạn khắc phục cho đến khi nghĩa vụ được thực hiện đầy đủ.

14.2 Phạt chậm thanh toán

Trường hợp Bên A chậm thực hiện nghĩa vụ thanh toán hoặc thanh toán không đầy đủ Giá Trị Hợp Đồng và các nghĩa vụ tài chính khác từ Hợp Đồng này cho Bên B, mà không tiến hành khắc phục trong thời hạn năm (05) Ngày Làm Việc kể từ ngày đến hạn thì Bên A phải chịu phạt 0,025% của tổng giá trị số tiền chậm thanh toán cho mỗi ngày quá hạn, tính từ ngày cuối cùng của thời hạn khắc phục cho đến ngày thanh toán khoản tiền đó. Tuy nhiên, số ngày quá hạn này chỉ kéo dài tối đa không quá mười lăm (15) Ngày Làm Việc với mỗi lần chậm thanh toán. Trường hợp Bên A không thực hiện hoặc thực hiện không đầy đủ nghĩa vụ thanh toán cho Bên B trong thời hạn 06 (sáu) tháng kể từ ngày đến hạn thanh toán, Bên B có quyền đơn phương chấm dứt Hợp đồng mà không phải chịu bất kỳ trách nhiệm nào liên quan đến việc chấm dứt Hợp đồng. Để tránh hiểu nhầm, việc chấm dứt Hợp đồng không làm mất hiệu lực các nghĩa vụ thanh toán và các nghĩa vụ tài chính khác của Bên A phát sinh trước thời điểm chấm dứt Hợp đồng.

14.3 Tổng mức phạt vi phạm quy định tại Điều 14.1 và 14.2 của Hợp đồng này không vượt quá 8% giá trị phần nghĩa vụ bị vi phạm. Trường hợp một bên trong Hợp đồng vi

phạm nghĩa vụ khác của mình theo quy định tại Hợp đồng này thì Các Bên thống nhất mức phạt vi phạm và không quá 8% giá trị phần nghĩa vụ bị vi phạm.

14.4 Bồi thường thiệt hại:

Trường hợp một Bên vi phạm bất kỳ điều khoản đã thỏa thuận tại Hợp đồng dẫn đến thiệt hại cho Bên còn lại thì Bên vi phạm có trách nhiệm bồi thường thiệt hại cho Bên bị vi phạm theo quy định Hợp đồng và pháp luật Việt Nam. Trừ trường hợp vi phạm nghĩa vụ bảo mật hoặc quyền sở hữu trí tuệ, tổng mức trách nhiệm bồi thường của Bên B trong mọi trường hợp sẽ không vượt quá tổng giá trị Hợp đồng mà Bên A đã thanh toán cho Bên B tại thời điểm phát sinh sự kiện vi phạm. Bên vi phạm không chịu trách nhiệm đối với các thiệt hại gián tiếp, thiệt hại do mất lợi nhuận, mất cơ hội kinh doanh hoặc các tổn thất mang tính hệ quả.

ĐIỀU 15. SỰ KIỆN BẤT KHẢ KHÁNG

15.1 Sự kiện bất khả kháng được hiểu là những sự kiện, tình huống xảy ra một cách khách quan, không thể lường trước và/hoặc nằm ngoài khả năng kiểm soát của Bên bị ảnh hưởng, dẫn đến làm ngăn cản, trì hoãn một phần hoặc toàn bộ việc thực hiện các nghĩa vụ của Bên bị ảnh hưởng theo quy định tại Hợp đồng này. Sự kiện bất khả kháng bao gồm nhưng không giới hạn bởi các sự kiện sau:

a. Thiên tai, dịch bệnh, hỏa hoạn, lũ lụt, sóng thần, xoáy lốc, động đất.

b. Chiến tranh, hành động xâm lược, khủng bố, bạo loạn, nội chiến, hoặc các hành động thù địch khác.

c. Sự thay đổi pháp luật và/hoặc quyết định của cơ quan nhà nước có thẩm quyền, bãi công, đình công không phải do lỗi của Bên bị ảnh hưởng.

15.2 Bên có nghĩa vụ mà bị ảnh hưởng bởi trường hợp bất khả kháng này (gọi là "**Bên Bị Ảnh Hưởng**") sẽ được miễn trách nhiệm pháp lý phát sinh theo đó, với điều kiện là:

a. Sự Kiện Bất Khả Kháng là nguyên nhân chính cản trở hoặc trì hoãn việc thực hiện Hợp Đồng của Bên Bị Ảnh Hưởng; và

b. Gửi văn bản thông báo tới Bên kia trong vòng bảy (07) Ngày Làm Việc (trong văn bản phải ghi rõ những lý do xảy ra Sự Kiện Bất Khả Kháng, trình bày chi tiết về Sự Kiện Bất Khả Kháng và/hoặc hậu quả của Sự Kiện Bất Khả Kháng và tất cả các biện pháp đã được thực hiện dẫn đến việc mình không thể thực hiện được nghĩa vụ theo Hợp Đồng). Việc không nghiêm túc tuân thủ những yêu cầu trên của Bên Bị Ảnh Hưởng sẽ bị xem như là vi phạm Hợp Đồng này.

ĐIỀU 16. THÔNG BÁO

16.1 Trừ khi có quy định khác, mọi thông báo, yêu cầu hoặc thư từ được chuyển từ một Bên cho Bên kia liên quan đến Hợp đồng này đều phải được lập thành văn bản, và phải được gửi tới Bên kia bằng một trong các cách thức sau: e-mail, chuyển phát nhanh có bảo đảm, theo thông tin liên hệ của Các Bên như ghi tại trang đầu của Hợp đồng, hoặc địa chỉ, thông tin liên hệ khác mà một Bên đã thông báo cho Bên kia theo cách thức quy định tại Điều này.

16.2 Việc gửi thông báo, yêu cầu hoặc thông tin sẽ được xem là đã thành công nếu và vào thời điểm hộp thư điện tử của Bên gửi báo gửi thành công (đối với gửi qua e-mail), và Bên nhận thông tin ký nhận vào biên lai chuyển phát (nếu gửi bằng chuyển phát

nhanh có bảo đảm). Đối với các văn bản gửi qua e-mail, bản gốc ngay sau đó sẽ được gửi bằng đường chuyển phát nhanh có bảo đảm cho Bên còn lại mới có tác dụng miễn trừ trách nhiệm thông báo đối với một Bên hoặc Các Bên tham gia Hợp đồng.

16.3 Trong mọi trường hợp, nếu ngày nhận được nêu trên trùng với ngày thứ bảy hoặc ngày chủ nhật hoặc một ngày nghỉ lễ, Tết của Việt Nam, thông báo sẽ được xem như được Bên kia nhận vào Ngày Làm Việc kế tiếp sau đó.

16.4 Thông báo phải được gửi tới Mỗi Bên theo thông tin đại diện liên hệ được nêu tại Mục 05 tại Phụ lục 01 của Hợp Đồng.

16.5 Các Bên có thể thay đổi thông tin nhận thông báo bằng cách gửi thông báo đến Bên còn lại trong thời hạn tối thiểu ba (03) Ngày Làm Việc trước ngày dự kiến thay đổi. Trường hợp Bên thay đổi thông tin liên lạc không thông báo cho Bên kia thì phải chịu mọi hậu quả do việc thay đổi thông tin mà không thông báo.

ĐIỀU 17. SỬA ĐỔI, BỔ SUNG HỢP ĐỒNG

17.1 Hợp đồng này có thể được sửa đổi, bổ sung theo yêu cầu của một trong Các Bên hoặc cả Các Bên tham gia Hợp đồng nếu xét thấy cần thiết.

17.2 Khi một Bên muốn sửa đổi, bổ sung Hợp đồng thì phải thông báo trước cho Bên còn lại bằng văn bản một khoảng thời gian là bảy (07) Ngày Làm Việc và cùng bàn bạc, thỏa thuận với Bên còn lại. Việc sửa đổi, bổ sung Hợp đồng phải được ghi nhận thành văn bản, có chữ ký của những người đại diện có thẩm quyền của Mỗi Bên mới có hiệu lực thi hành và tính ràng buộc đối với Các Bên trong Hợp Đồng.

17.3 Các nội dung sửa đổi, bổ sung Hợp đồng phải được lập thành Phụ lục hợp đồng, có chữ ký của người đại diện có thẩm quyền và đóng dấu xác nhận của Các Bên (nếu có). Các phụ lục này là một phần không thể tách rời của Hợp đồng.

ĐIỀU 18. LUẬT ÁP DỤNG VÀ GIẢI QUYẾT TRANH CHẤP

18.1 Hợp đồng này được điều chỉnh bởi và diễn giải theo quy định của pháp luật Việt Nam.

18.2 Trong trường hợp có tranh chấp liên quan đến hiệu lực, sự diễn giải hoặc thực hiện Hợp Đồng, trước hết Các Bên sẽ nỗ lực giải quyết tranh chấp bằng thương lượng và hoà giải, tuy nhiên đây không phải là thủ tục bắt buộc. Trong trường hợp việc thương lượng và hòa giải không thành công, tranh chấp sẽ được giải quyết bằng trọng tài tại "Trung tâm Trọng tài Quốc tế Việt Nam" ("VIAC") theo Quy tắc tố tụng trọng tài của Trung tâm này. Việc giải quyết tranh chấp bằng VIAC sẽ được tiến hành theo các thỏa thuận sau:

a. **Trọng tài viên:** Sẽ được chỉ định theo đúng quy định của pháp luật và Quy tắc tố tụng trọng tài của VIAC.

b. **Ngôn ngữ**: Ngôn ngữ của trọng tài bằng tiếng Việt.

c. **Địa điểm**: Địa điểm để giải quyết tranh chấp bằng trọng tài là tại thành phố Hà Nội, Việt Nam.

d. **Pháp luật**: pháp luật điều chỉnh để giải quyết tranh chấp bằng trọng tài là Pháp Luật Việt Nam.

e. **Ràng buộc**: Quyết định của trọng tài là quyết định cuối cùng và ràng buộc Các Bên phải tuân thủ thực hiện.

f. **Chi phí**: Chi phí trọng tài, thuê luật sư, đơn vị tư vấn tranh chấp đến Hợp Đồng này sẽ do Bên thua kiện chịu, trừ trường hợp phán quyết trọng tài có quy định khác.

18.3 Trọng tài là thủ tục độc quyền để giải quyết các tranh chấp giữa Các Bên phát sinh từ hoặc có liên quan đến Hợp Đồng này và Mỗi Bên đồng ý bác bỏ bất kỳ hành động nào tại bất kỳ tòa án nào có ý định thực thi quyền tài phán đối với tranh chấp phát sinh từ hoặc có liên quan đến Hợp Đồng này, trừ trường hợp pháp luật Việt Nam có quy định khác.

ĐIỀU 19. CHẤM DỨT HỢP ĐỒNG

Hợp đồng này chấm dứt trong các trường hợp sau:

19.1 Hợp đồng tự động chấm dứt trong trường hợp Các Bên đã hoàn thành mọi nghĩa vụ với nhau theo quy định tại Hợp đồng;

19.2 Các Bên thỏa thuận bằng văn bản về việc chấm dứt Hợp đồng. Trong trường hợp đó, Các Bên sẽ thỏa thuận về phí, chi phí dịch vụ thanh toán cho Bên B.

19.3 Một bên phá sản, giải thể, chấm dứt hoạt động, không đáp ứng tư cách pháp lý theo quy định pháp luật Việt Nam.

19.4 Một bên vi phạm nghĩa vụ theo quy định của Hợp đồng dẫn đến việc không thể tiếp tục thực hiện Hợp đồng hoặc không đạt được mục đích giao kết Hợp đồng. Việc một bên vi phạm nghĩa vụ theo quy định của Hợp đồng dẫn đến việc không thể tiếp tục thực hiện Hợp đồng sẽ không làm miễn trừ nghĩa vụ của bên đó đối với việc thực hiện nghĩa vụ bồi thường thiệt hại, phạt vi phạm.

19.5 Các trường hợp khác theo quy định Hợp đồng và pháp luật Việt Nam.

19.6 Trường hợp Hợp đồng chấm dứt theo quy định tại khoản 2, khoản 3, khoản 4, khoản 5 Điều này, bất kể lý do chấm dứt Hợp đồng, Bên A có nghĩa vụ thanh toán cho Bên B mọi khoản phí tương ứng với phần công việc mà Bên B đã thực hiện/cung cấp cho Bên A theo tiến độ quy định tại Hợp đồng này và các văn bản, tài liệu đính kèm.

ĐIỀU 20. TÍNH THỐNG NHẤT

20.1 Hợp đồng và Phụ lục kèm theo tạo thành một chỉnh thể thống nhất và có giá trị pháp lý áp dụng đối với Các Bên tham gia Hợp đồng.

20.2 Các tài liệu được đề cập tại Hợp đồng này bao gồm: "Biên bản xác nhận cài đặt phần mềm", "Biên bản xác nhận đào tạo phần mềm", "Biên bản nghiệm thu phần mềm" và các tài liệu thống nhất khác được gọi là hoàn thiện và có đầy đủ tính pháp lý khi đáp ứng các điều kiện:

- Có chữ ký của người đại diện có thẩm quyền của Các Bên là: Người đại diện theo pháp luật hoặc "Giám đốc" hoặc "Phó Giám đốc" hoặc "Giám đốc Khối" hoặc "Trưởng/Phụ trách dự án quản lý thực hiện phần mềm" hoặc "cấp Trưởng phòng" của Các Bên tại thời điểm ký; và
- Đóng dấu treo hoặc đóng dấu tại phần chữ ký của người đại diện theo pháp luật hoặc người được ủy quyền hợp pháp của Mỗi Bên.

20.3 Các tài liệu này có giá trị pháp lý ràng buộc Các Bên và là một phần của Hợp đồng này.

ĐIỀU 21. ĐIỀU KHOẢN CHUNG

21.1 Hợp Đồng có hiệu lực kể từ khi được đại diện có thẩm quyền Các Bên ký tên và đóng dấu.

21.2 Toàn bộ thỏa thuận: Các Bên trong Hợp Đồng này xác nhận và công nhận rằng Hợp Đồng này sẽ là toàn bộ thỏa thuận giữa Các Bên, và thay thế, thay cho tất cả các nội dung trao đổi trước đó, dù qua lời nói hay bằng văn bản, giữa Các Bên liên quan đến đối tượng chính của Hợp Đồng này, và không có thỏa thuận hoặc nội dung ghi nhớ nào thay đổi hoặc gia hạn Hợp Đồng này sẽ ràng buộc bất kỳ Bên nào trong Hợp Đồng này trừ khi phát sinh từ các quy định cụ thể của Hợp Đồng này. Các Phụ lục đính kèm Hợp Đồng này là bộ phận gắn liền và không thể tách rời Hợp Đồng này.

21.3 Tính độc lập của điều khoản: Nếu bất kỳ điều khoản hoặc quy định nào của Hợp Đồng này bị tuyên là bất hợp pháp trong phán quyết chung thẩm của cơ quan có thẩm quyền xét xử, thì phán quyết đó sẽ không làm thay đổi hiệu lực hoặc tính thi hành của bất kỳ điều khoản hoặc điều khoản nào còn lại trong Hợp Đồng này, trừ khi các điều khoản và quy định bị tuyên là bất hợp pháp như nói trên được quy định rõ ràng là một điều kiện tiên quyết hoặc là yếu tố then chốt của Hợp Đồng này, hoặc là một phần không thể tách rời Hợp Đồng này hoặc không thể chia tách khỏi phần còn lại của Hợp Đồng này.

21.4 Mọi sửa đổi, bổ sung đối với Hợp Đồng này và phụ lục sẽ không có hiệu lực trừ khi nó được lập thành văn bản và được ký kết bởi Các Bên.

21.5 Tất cả các phụ lục đính kèm và bất kỳ sửa đổi, bổ sung đã được Các Bên ký hợp lệ sẽ cấu thành bộ phận không tách rời của Hợp Đồng này và có hiệu lực thi hành như Hợp Đồng này. Trong trường hợp có bất kỳ sự khác biệt nào giữa các điều khoản và điều kiện của Hợp Đồng này và các phụ lục thì các điều khoản và điều kiện của Hợp Đồng này sẽ được ưu tiên áp dụng.

21.6 Hợp đồng gồm hai mươi mốt (21) Điều và một (01) Phụ lục kèm theo, được lập thành bốn (04) bản gốc bằng tiếng Việt có giá trị pháp lý ngang nhau, Mỗi Bên giữ hai (02) bản để thực hiện.

ĐẠI DIỆN BÊN A **ĐẠI DIỆN BÊN B**

PHỤ LỤC A

BẢNG GIÁ HỢP ĐỒNG

(Kèm theo hợp đồng số _____, ngày____tháng_____năm_____)

[Phụ lục này được lập trên cơ sở hồ sơ yêu cầu, báo giá của nhà cung cấp và những thỏa thuận đạt được trong quá trình thương thảo, hoàn thiện hợp đồng, bao gồm các nội dung trong Biểu giá theo Mẫu số 03a (bao gồm Mẫu số 03a(1) trong hồ sơ đề xuất này].

PHỤ LỤC B. CAM KẾT CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ (SLA)

Phụ lục này quy định mức chất lượng dịch vụ tối thiểu mà nhà cung cấp phải cam kết trong thời gian bảo hành và trong thời gian cung cấp dịch vụ hỗ trợ vận hành sau bảo hành (nếu VBI tiếp tục sử dụng). Phụ lục là bộ phận không tách rời của hợp đồng.

1. Phạm vi áp dụng

- Toàn bộ phân hệ của phần mềm kế toán và quản trị doanh nghiệp đã nghiệm thu;
- Các giao diện tích hợp giữa phần mềm kế toán với Core Insurance, hóa đơn điện tử, ngân hàng điện tử, HRM, quản lý kho, DWH/BI;
- Các cấu phần do nhà cung cấp cài đặt, cấu hình hoặc phát triển riêng cho VBI.

Phụ lục không áp dụng đối với hạ tầng máy chủ, mạng, hệ điều hành do VBI quản lý, trừ phần cấu hình do nhà cung cấp thực hiện.

2. Kênh tiếp nhận và thời gian làm việc

Nội dung	Yêu cầu
Kênh tiếp nhận	Hệ thống ghi nhận yêu cầu (ticket) của nhà cung cấp; thư điện tử tới hộp thư hỗ trợ; điện thoại đường dây nóng. Mọi yêu cầu qua điện thoại phải được nhà cung cấp ghi nhận lại bằng ticket trong vòng 30 phút.
Thời gian làm việc tiêu chuẩn	Từ 08h00 đến 17h30 các ngày làm việc trong tuần.
Thời gian hỗ trợ mở rộng	Trực 24/7 đối với sự cố mức 1; trực theo khung giờ do VBI thông báo trước trong kỳ khóa sổ tháng, quý, năm và các đợt quyết toán.
Đầu mối	Nhà cung cấp chỉ định 01 đầu mối chính và 01 đầu mối dự phòng, cung cấp thông tin liên hệ trong vòng 05 ngày làm việc kể từ ngày hợp đồng có hiệu lực; thay đổi đầu mối phải thông báo trước 05 ngày làm việc.

3. Phân loại mức độ sự cố

Mức độ	Tiêu chí xác định	Ví dụ
Mức 1 - Nghiêm trọng	Hệ thống ngừng hoạt động; số liệu hạch toán sai lệch; không thực hiện được khóa sổ hoặc lập báo cáo tài chính theo hạn; ảnh hưởng toàn bộ người dùng hoặc toàn bộ một đơn vị.	Không đăng nhập được; bút toán sai hàng loạt; dữ liệu đồng bộ sai dẫn tới lệch sổ cái.
Mức 2 - Cao	Một phân hệ hoặc một luồng tích hợp chính không hoạt động; nhiều người dùng bị ảnh hưởng nhưng vẫn có cách xử lý thay thế thủ công.	Luồng đồng bộ bồi thường dừng; không phát hành được hóa đơn từ phần mềm.
Mức 3 - Trung bình	Lỗi chức năng ảnh hưởng một nhóm người dùng, đã có phương án xử lý tạm thời.	Một mẫu báo cáo hiển thị sai định dạng; chức năng lọc không chính xác.

Mức độ	Tiêu chí xác định	Ví dụ
Mức 4 - Thấp	Lỗi giao diện, lỗi hiển thị nhỏ, yêu cầu hướng dẫn hoặc tư vấn sử dụng.	Sai chính tả nhãn trường; hướng dẫn thao tác nghiệp vụ.

Mức độ sự cố do VBI xác định khi mở yêu cầu. Trường hợp nhà cung cấp không thống nhất, hai bên trao đổi trong vòng 02 giờ kể từ khi tiếp nhận; trong thời gian chưa thống nhất, nhà cung cấp xử lý theo mức độ do VBI xác định.

4. Thời gian phản hồi và khắc phục

Mức độ	Thời gian phản hồi	Thời gian đưa ra phương án tạm thời	Thời gian khắc phục triệt để	Tần suất cập nhật tiến độ
Mức 1	30 phút	04 giờ	08 giờ	Mỗi 01 giờ
Mức 2	02 giờ	08 giờ	02 ngày làm việc	Mỗi 04 giờ
Mức 3	04 giờ	02 ngày làm việc	05 ngày làm việc	Hằng ngày
Mức 4	01 ngày làm việc	Không bắt buộc	10 ngày làm việc	Hằng tuần

- Thời gian phản hồi tính từ thời điểm VBI gửi yêu cầu qua một trong các kênh tại Mục 2, kể cả ngoài giờ làm việc đối với sự cố mức 1 và mức 2.
- Thời gian khắc phục không tính khoảng thời gian chờ VBI cung cấp thông tin, phê duyệt hoặc cho phép tác động lên môi trường Production, với điều kiện nhà cung cấp đã ghi nhận yêu cầu bằng văn bản.
- Đối với sự cố mức 1 chưa khắc phục trong 08 giờ, nhà cung cấp phải cử nhân sự làm việc tại trụ sở VBI cho đến khi khắc phục xong.
- Sau khi khắc phục sự cố mức 1 và mức 2, nhà cung cấp gửi báo cáo nguyên nhân gốc và biện pháp phòng ngừa trong vòng 05 ngày làm việc.

5. Thời hạn xử lý các loại yêu cầu khác ngoài sự cố

Loại yêu cầu	Nội dung	Thời gian phản hồi	Thời gian hoàn thành
Hỗ trợ sử dụng	Hướng dẫn thao tác, giải đáp nghiệp vụ trên hệ thống	04 giờ	02 ngày làm việc
Quản trị tài khoản	Cấp mới, thay đổi, thu hồi tài khoản và phân quyền theo yêu cầu của VBI	04 giờ	01 ngày làm việc
Trích xuất dữ liệu, báo cáo phát sinh	Kết xuất dữ liệu hoặc báo cáo ngoài danh mục chuẩn	01 ngày làm việc	05 ngày làm việc
Khôi phục dữ liệu theo yêu cầu	Khôi phục dữ liệu từ bản sao lưu do lỗi thao tác hoặc theo yêu cầu kiểm tra	02 giờ	08 giờ

Loại yêu cầu	Nội dung	Thời gian phản hồi	Thời gian hoàn thành
Chỉnh sửa nhỏ	Sửa, bổ sung mẫu báo cáo hoặc cấu hình với khối lượng dưới [05] ngày công	01 ngày làm việc	10 ngày làm việc
Yêu cầu thay đổi lớn	Phát triển bổ sung ngoài phạm vi hợp đồng	02 ngày làm việc	Gửi phương án và báo giá trong 07 ngày làm việc
Vá lỗ hổng bảo mật	Khắc phục lỗ hổng do VBI hoặc đơn vị kiểm thử độc lập phát hiện	01 ngày làm việc	Nghiêm trọng: 07 ngày; Cao: 15 ngày; Trung bình: 30 ngày
Cập nhật theo thay đổi pháp luật	Cập nhật chế độ kế toán, thuế, mẫu biểu báo cáo theo văn bản mới	05 ngày làm việc	Trước ngày văn bản có hiệu lực hoặc tối đa 30 ngày kể từ ngày ban hành
Hỗ trợ kỳ khóa sổ	Trực hỗ trợ trong kỳ khóa sổ tháng, quý, năm và kỳ quyết toán	Trực theo khung giờ VBI thông báo	Bố trí tối thiểu 01 nhân sự nắm hệ thống trong suốt kỳ

6. Yêu cầu về nhân sự hỗ trợ

- Nhà cung cấp duy trì tối thiểu [02] nhân sự nắm vững cấu hình hệ thống của VBI trong suốt thời gian cung cấp dịch vụ.
- Thay đổi nhân sự đầu mối hoặc nhân sự chủ chốt phải thông báo trước tối thiểu 15 ngày và bàn giao tối thiểu 10 ngày làm việc, bảo đảm không gián đoạn dịch vụ.
- Nhân sự truy cập môi trường Production phải được VBI phê duyệt danh sách, sử dụng tài khoản định danh riêng và tuân thủ quy định an toàn thông tin của VBI.
- Mọi tác động lên môi trường Production phải có phiếu yêu cầu được VBI phê duyệt trước, trừ trường hợp xử lý sự cố mức 1 và phải báo cáo trong vòng 24 giờ.

7. Quy trình leo thang

Cấp	Điều kiện áp dụng	Đại diện nhà cung cấp	Thời hạn phản hồi
Cấp 1	Quá thời gian phản hồi hoặc quá 50% thời gian khắc phục cam kết	Trưởng nhóm hỗ trợ kỹ thuật	01 giờ
Cấp 2	Quá thời gian khắc phục cam kết	Giám đốc dự án hoặc trưởng bộ phận dịch vụ	02 giờ
Cấp 3	Quá 150% thời gian khắc phục cam kết hoặc sự cố mức 1 kéo dài trên 12 giờ	Đại diện lãnh đạo có thẩm quyền của nhà cung cấp	04 giờ

8. Chỉ tiêu chất lượng định kỳ

STT	Chỉ tiêu	Cam kết tối thiểu	Cách đo
1	Tỷ lệ sẵn sàng của hệ thống trong giờ làm việc	99,5% mỗi tháng	Thời gian hoạt động thực tế trên tổng thời gian trong giờ làm việc, trừ bảo trì theo kế hoạch
2	Tỷ lệ sẵn sàng của các giao diện tích hợp	99,0% mỗi tháng	Thống kê từ nhật ký tích hợp
3	Tỷ lệ yêu cầu được phản hồi đúng hạn	95% mỗi tháng	Thống kê trên hệ thống ticket
4	Tỷ lệ sự cố mức 1 và mức 2 được khắc phục đúng hạn	95% mỗi quý	Thống kê trên hệ thống ticket
5	Tỷ lệ giao dịch đồng bộ thành công ngay lần đầu	99,5% mỗi tháng	Báo cáo đồng bộ của hệ thống
6	Thời gian phản hồi giao dịch của người dùng	95% giao dịch dưới 05 giây	Công cụ giám sát hoặc báo cáo hệ thống
7	Số lần sự cố mức 1 lặp lại cùng nguyên nhân	Không quá 01 lần trong 03 tháng	Báo cáo nguyên nhân gốc
8	Tỷ lệ yêu cầu ngoài sự cố hoàn thành đúng hạn	90% mỗi tháng	Thống kê trên hệ thống ticket theo Mục 5
9	Tỷ lệ yêu cầu bị mở lại do xử lý chưa dứt điểm	Không quá 5% mỗi tháng	Số ticket mở lại trong 07 ngày trên tổng ticket đã đóng
10	Tỷ lệ sự cố được xử lý dứt điểm ngay lần đầu	Từ 85% mỗi quý	Thống kê trên hệ thống ticket
11	Số lỗi tồn đọng quá 30 ngày chưa khắc phục	Không quá 03 lỗi tại mọi thời điểm, không có lỗi mức 1, mức 2	Danh sách lỗi tồn đọng trong báo cáo tháng
12	Mức độ hài lòng của người dùng	Từ 4,0/5,0 mỗi quý	Khảo sát người dùng do VBI thực hiện
13	Thời gian hoàn thành khóa sổ và kết xuất báo cáo tài chính kỳ	Không quá [ ] giờ kể từ khi đủ dữ liệu đầu vào	Nhật ký hệ thống kỳ khóa sổ
14	Thời gian phục hồi dữ liệu khi diễn tập	Đạt RTO 04 giờ, RPO 15 phút	Biên bản diễn tập định kỳ 06 tháng một lần
15	Thời gian cấp bản vá bảo mật mức Nghiêm trọng	Không quá 07 ngày kể từ ngày tiếp nhận	Biên bản kiểm thử lại

9. Bảo trì theo kế hoạch

- Nhà cung cấp thông báo bằng văn bản trước tối thiểu 05 ngày làm việc và chỉ thực hiện sau khi VBI chấp thuận.

- Thực hiện ngoài giờ làm việc, không thực hiện trong 05 ngày làm việc cuối tháng, cuối quý, cuối năm và trong kỳ quyết toán hoặc giai đoạn làm báo cáo tài chính.
- Tổng thời gian bảo trì theo kế hoạch không quá 08 giờ mỗi tháng.
- Mỗi lần thay đổi hệ thống phải có phương án phục hồi (rollback) và được kiểm thử trên môi trường UAT trước khi áp dụng lên Production.

10. Chế độ báo cáo

Loại báo cáo	Tần suất	Nội dung tối thiểu
Báo cáo dịch vụ định kỳ	Hằng tháng, trước ngày 05 tháng kế tiếp	Danh sách yêu cầu đã tiếp nhận, phân loại theo mức độ, thời gian phản hồi và khắc phục thực tế, kết quả đối chiếu với cam kết
Báo cáo chỉ tiêu chất lượng	Hằng quý	Kết quả từng chỉ tiêu tại Mục 8, nguyên nhân không đạt và biện pháp cải thiện
Báo cáo nguyên nhân gốc	Trong 05 ngày làm việc sau sự cố mức 1, mức 2	Diễn biến sự cố, nguyên nhân, biện pháp khắc phục và phòng ngừa tái diễn
Họp đánh giá dịch vụ	Hằng quý	Đánh giá chất lượng dịch vụ, rủi ro và kế hoạch cải thiện

11. Cơ chế giảm trừ khi không đạt cam kết

Trường hợp nhà cung cấp không đạt cam kết, VBI áp dụng giảm trừ trên giá trị phí dịch vụ hỗ trợ của kỳ tương ứng; trong thời gian bảo hành, giá trị giảm trừ được tính trên giá trị bảo hành quy đổi theo tháng (bằng giá trị hạng mục bảo hành chia cho 12).

Trường hợp	Mức giảm trừ	Giới hạn
Mỗi sự cố mức 1 vượt thời gian khắc phục cam kết	2% phí dịch vụ của tháng cho mỗi 04 giờ chậm	Tối đa 20% phí tháng cho một sự cố
Mỗi sự cố mức 2 vượt thời gian khắc phục cam kết	1% phí dịch vụ của tháng cho mỗi ngày làm việc chậm	Tối đa 10% phí tháng cho một sự cố
Tỷ lệ sẵn sàng tháng dưới 99,5% nhưng từ 98% trở lên	5% phí dịch vụ của tháng	
Tỷ lệ sẵn sàng tháng dưới 98%	10% phí dịch vụ của tháng	
Không nộp báo cáo định kỳ đúng hạn	1% phí dịch vụ của tháng cho mỗi báo cáo chậm	Tối đa 5% phí tháng
Yêu cầu ngoài sự cố hoàn thành đúng hạn dưới 90% trong tháng	3% phí dịch vụ của tháng	
Chậm cập nhật theo thay đổi chế độ kế toán, thuế	2% phí dịch vụ của tháng cho mỗi tuần chậm	Tối đa 10% phí tháng
Chậm vá lỗ hổng bảo mật mức Nghiêm trọng	3% phí dịch vụ của tháng cho mỗi tuần chậm	Tối đa 15% phí tháng

Trường hợp	Mức giảm trừ	Giới hạn
Không bố trí nhân sự trực kỳ khóa sổ theo cam kết	5% phí dịch vụ của tháng cho mỗi kỳ	

- Tổng mức giảm trừ tối đa trong một tháng không vượt quá 30% phí dịch vụ của tháng đó.
- Nhà cung cấp không đạt chỉ tiêu tại Mục 8 trong 03 tháng liên tiếp, hoặc để xảy ra 02 sự cố mức 1 vượt cam kết trong cùng một quý, VBI có quyền đơn phương chấm dứt hợp đồng dịch vụ hỗ trợ và yêu cầu bồi thường theo quy định của hợp đồng.
- Việc áp dụng giảm trừ không thay thế quyền yêu cầu bồi thường thiệt hại và phạt vi phạm theo hợp đồng và quy định pháp luật.

12. Trường hợp loại trừ

Nhà cung cấp được loại trừ trách nhiệm SLA trong các trường hợp sau, với điều kiện chứng minh được bằng nhật ký hệ thống hoặc tài liệu liên quan:

- Sự kiện bất khả kháng theo quy định của pháp luật;
- Sự cố do hạ tầng, đường truyền, hệ điều hành hoặc phần mềm nền do VBI quản lý, không thuộc phạm vi cấu hình của nhà cung cấp;
- Sự cố do VBI hoặc bên thứ ba do VBI chỉ định tự ý thay đổi cấu hình, dữ liệu hoặc mã nguồn mà không thông báo cho nhà cung cấp;
- Thời gian bảo trì theo kế hoạch đã được VBI chấp thuận;
- Thời gian chờ VBI cung cấp thông tin, phê duyệt hoặc cấp quyền truy cập, đã được nhà cung cấp ghi nhận bằng văn bản.