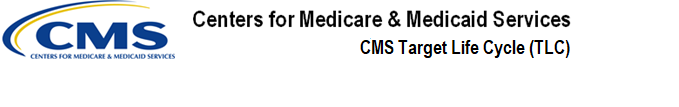
*Để biết hướng dẫn về cách sử dụng mẫu này, vui lòng xem Ghi chú dành cho tác giả/Hướng dẫn mẫu trên trang 9. Lưu ý về khả năng truy cập: Mẫu này đã được thử nghiệm và có thể truy cập tốt nhất với JAWS 11.0 trở lên. Nếu có thắc mắc về việc sử dụng mẫu này, vui lòng liên hệ với* [*CMS IT Governance*](mailto:IT_Governance@cms.hhs.gov) *. Để yêu cầu thay đổi mẫu, vui lòng gửi* [*Yêu cầu thay đổi quy trình TLC*](https://www.cms.gov/Research-Statistics-Data-and-Systems/CMS-Information-Technology/XLC/Downloads/XLCProcessChangeRequestCR.docx) *(CR).*



<Tên dự án/Từ viết tắt>

# Hướng dẫn sử dụng

Phiên bản XX

MM/DD/YYYY

Mục lục

[1.](#_Toc4734565)  [Giới thiệu](#_Toc4734565)  [1](#_Toc4734565)

[1.1](#_Toc4734566)  [Tổng quan](#_Toc4734566)  [1](#_Toc4734566)

[2.](#_Toc4734567)  [Bắt đầu](#_Toc4734567)  [2](#_Toc4734567)

[2.1](#_Toc4734568)  [Thận trọng & Cảnh báo](#_Toc4734568)  [2](#_Toc4734568)

[2.2](#_Toc4734569)  [Cân nhắc thiết lập](#_Toc4734569)  [2](#_Toc4734569)

[2.3](#_Toc4734570)  [Cân nhắc về quyền truy cập của người dùng](#_Toc4734570)  [2](#_Toc4734570)

[2.4](#_Toc4734571)  [Truy cập Hệ thống](#_Toc4734571)  [2](#_Toc4734571)

[2.5](#_Toc4734572)  [Tổ chức Hệ thống & Điều hướng](#_Toc4734572)  [2](#_Toc4734572)

[2.6](#_Toc4734573)  [Thoát khỏi Hệ thống](#_Toc4734573)  [2](#_Toc4734573)

[3.](#_Toc4734574)  [Sử dụng Hệ thống](#_Toc4734574)  [3](#_Toc4734574)

[3.1](#_Toc4734575)  [<Chức năng/Tính năng đã cho>](#_Toc4734575)  [3](#_Toc4734575)

[3.1.1](#_Toc4734576)  [<Chức năng phụ/Tính năng phụ>](#_Toc4734576)  [3](#_Toc4734576)

[4.](#_Toc4734577)  [Khắc phục sự cố & Hỗ trợ](#_Toc4734577)  [4](#_Toc4734577)

[4.1](#_Toc4734578)  [Thông báo Lỗi](#_Toc4734578)  [4](#_Toc4734578)

[4.2](#_Toc4734579)  [Cân nhắc Đặc biệt](#_Toc4734579)  [4](#_Toc4734579)

[4.3](#_Toc4734580)  [Hỗ trợ](#_Toc4734580)  [4](#_Toc4734580)

[Phụ lục A: Hồ sơ Thay đổi](#_Toc4734581)  [5](#_Toc4734581)

[Phụ lục B: Thuật ngữ](#_Toc4734582)  [6](#_Toc4734582)

[Phụ lục C: Tài liệu tham khảo](#_Toc4734583)  [7](#_Toc4734583)

[Phụ lục D: Phê duyệt](#_Toc4734584)  [8](#_Toc4734584)

[Phụ lục E: Ghi chú cho Tác giả/Hướng dẫn Mẫu](#_Toc4734585)  [9](#_Toc4734585)

danh sách các hình

**Không tìm thấy bảng mục nhập số liệu.**

Danh sách các bảng

[Bảng 1 - Các điểm liên hệ hỗ trợ](#_Toc4734586)  [4](#_Toc4734586)

[Bảng 2 - Hồ sơ thay đổi](#_Toc4734587)  [5](#_Toc4734587)

[Bảng 3 - Thuật ngữ](#_Toc4734588)  [6](#_Toc4734588)

[Bảng 4 - Tài liệu tham khảo](#_Toc4734589)  [7](#_Toc4734589)

[Bảng 5 - Phê duyệt](#_Toc4734590)  [8](#_Toc4734590)

## Giới thiệu

Hướng dẫn: Cung cấp thông tin nhận dạng đầy đủ cho hệ thống tự động, ứng dụng hoặc tình huống áp dụng Hướng dẫn sử dụng, bao gồm nếu có thể, (các) số nhận dạng, (các) chức danh/(các) tên, (các) chữ viết tắt/từ viết tắt ), (các) số bộ phận, (các) số phiên bản và (các) số phát hành. Tóm tắt mục đích của tài liệu, phạm vi hoạt động dẫn đến sự phát triển của nó, đối tượng dự định cho tài liệu và sự phát triển dự kiến của tài liệu. Đồng thời mô tả mọi cân nhắc về bảo mật hoặc quyền riêng tư liên quan đến việc sử dụng Hướng dẫn sử dụng.

Hướng dẫn sử dụng (UM) này cung cấp thông tin cần thiết cho <các loại người dùng> để sử dụng hiệu quả < Tên hệ thống (Từ viết tắt)>.

### Tổng quan

Hướng dẫn: Mô tả ngắn gọn bằng các thuật ngữ chung về hệ thống/ứng dụng và mục đích của nó, được viết bằng thuật ngữ phi kỹ thuật. Xem xét bao gồm (các) sơ đồ bối cảnh kinh doanh cấp cao cho hệ thống. Mô tả nên bao gồm, nhưng không giới hạn, những điều sau đây:

* Các tính năng chính hoặc chức năng chính được thực hiện bởi hệ thống/ứng dụng
* Kiến trúc của hệ thống theo thuật ngữ phi kỹ thuật (ví dụ: máy chủ của khách hàng, dựa trên Web, v.v.)
* Chế độ truy cập người dùng (ví dụ: giao diện người dùng đồ họa)
* Môi trường hệ thống hoặc điều kiện đặc biệt

## Bắt đầu

Hướng dẫn: Cung cấp hướng dẫn chung về hệ thống từ khi bắt đầu cho đến khi kết thúc. Sự sắp xếp hợp lý của thông tin sẽ cho phép người dùng hiểu được trình tự và dòng chảy của hệ thống. Sử dụng bản in màn hình để mô tả các ví dụ về văn bản dưới mỗi tiêu đề. Tất cả các bản in màn hình phải có chú thích và thẻ được liên kết cung cấp văn bản thay thế phù hợp để tuân thủ Mục 508.

### Thận trọng & Cảnh báo

Hướng dẫn: Nếu có thể, hãy xác định bất kỳ lưu ý hoặc cảnh báo nào mà người dùng nên biết trước khi sử dụng hệ thống (ví dụ: các lệnh cấm được ghi chú, hình phạt đối với truy cập trái phép, v.v.). Nếu cần phải có quyền sử dụng từ bỏ hoặc quyền sao chép, hãy mô tả quy trình.

### Cân nhắc thiết lập

Hướng dẫn: Mô tả ngắn gọn và mô tả bằng đồ họa phù hợp về thiết bị, thông tin liên lạc và cấu hình mạng của hệ thống theo cách mà người dùng không có kỹ thuật cũng có thể hiểu được. Bao gồm các loại thiết bị vào ra của máy tính. Mô tả bất kỳ cân nhắc thiết lập.

### Cân nhắc về quyền truy cập của người dùng

Hướng dẫn: Mô tả những người dùng và/hoặc nhóm người dùng khác nhau và những hạn chế đối với khả năng truy cập hoặc sử dụng hệ thống đối với từng người.

### Truy cập hệ thống

Hướng dẫn: Cung cấp thông tin chi tiết và mô tả các thủ tục cần thiết để truy cập hệ thống. Nếu có thể, hãy bao gồm cách lấy ID người dùng và đăng nhập vào hệ thống, cũng như các hành động mà người dùng phải thực hiện để thay đổi và/hoặc đặt lại mật khẩu.

### Tổ chức hệ thống & Điều hướng

Hướng dẫn: Mô tả một cách chung chung về tổ chức của hệ thống (ví dụ: menu hệ thống hoặc trang chủ) và các đường dẫn điều hướng đến các chức năng/tính năng chính. Mỗi chức năng/tính năng của hệ thống phải được mô tả dưới tiêu đề tiểu mục riêng biệt, nếu phù hợp.

### Thoát khỏi hệ thống

Hướng dẫn: Mô tả các hành động cần thiết để thoát khỏi hệ thống đúng cách.

## Sử dụng Hệ thống

Hướng dẫn: Cung cấp mô tả chi tiết về từng chức năng và/hoặc tính năng của người dùng, giải thích chi tiết các đặc điểm của đầu vào được yêu cầu và đầu ra do hệ thống tạo ra. Mỗi chức năng/tính năng phải được mô tả dưới tiêu đề tiểu mục riêng biệt, 4.1-4.x và phải tương ứng tuần tự với các chức năng hệ thống (ví dụ: các mục menu) và/hoặc các tính năng được liệt kê trong một số tiểu mục có trong tài liệu này. Bao gồm các bản in màn hình khi cần thiết để mô tả các ví dụ. Phần này của Hướng dẫn sử dụng cũng có thể được điều chỉnh hoặc tùy chỉnh dựa trên vai trò người dùng đã xác định, nếu phù hợp.

Nếu có thể, hãy bao gồm các phần phụ mô tả khả năng truy xuất và truy vấn được lập trình sẵn và/hoặc đặc biệt của hệ thống và các thủ tục người dùng liên quan (ví dụ: hướng dẫn điều khiển theo trình tự để trích xuất các yêu cầu truy vấn từ cơ sở dữ liệu). Bao gồm tên truy vấn hoặc mã mà người dùng sẽ gọi để thực hiện truy vấn và bất kỳ tham số truy vấn nào.

Nếu có thể, hãy bao gồm các phần phụ để mô tả và mô tả tất cả các khả năng báo cáo tiêu chuẩn và/hoặc đặc biệt có sẵn cho người dùng cuối và bất kỳ thủ tục người dùng liên quan nào. Bao gồm các định dạng cho từng báo cáo có sẵn và ý nghĩa của từng trường được hiển thị trên báo cáo. Đồng thời mô tả bất kỳ định dạng đặc biệt nào liên quan đến báo cáo đặc biệt mà người dùng có thể tạo. Cung cấp hướng dẫn chi tiết để thực hiện và in các báo cáo khác nhau có sẵn. Bao gồm các mô tả về quy trình đầu ra, xác định định dạng đầu ra và chỉ định mục đích, tần suất, tùy chọn, phương tiện và vị trí của đầu ra.

Các phần phụ sau đây cung cấp hướng dẫn chi tiết, từng bước về cách sử dụng các chức năng hoặc tính năng khác nhau của <Tên hệ thống và/hoặc Từ viết tắt>.

### <Chức năng/Tính năng đã cho>

Hướng dẫn: Mô tả chức năng hoặc tính năng cụ thể của hệ thống một cách chi tiết và mô tả bằng đồ họa bằng cách bao gồm các bản in màn hình và tường thuật mô tả nếu thích hợp. Đảm bảo mỗi bản in màn hình được chú thích và có thẻ liên quan cung cấp văn bản thay thế phù hợp để tuân thủ Mục 508. Mô tả chi tiết các liên kết hoạt động trên bất kỳ bản in màn hình nào được minh họa để người dùng biết những tùy chọn nào có sẵn. Cung cấp thông tin về các menu và chức năng mà người dùng phải nắm vững, đầu ra/kết quả dự kiến và bất kỳ hướng dẫn đặc biệt nào. Xác định bất kỳ cảnh báo và ngoại lệ nào mà người dùng có thể gặp cụ thể đối với chức năng hệ thống.

#### <Chức năng phụ/Tính năng phụ>

Hướng dẫn: Bao gồm các phần phụ bổ sung khi cần thiết cho các chức năng phụ hoặc tính năng phụ của hệ thống, nếu chúng tồn tại.

## Khắc phục sự cố & Hỗ trợ

Hướng dẫn: Mô tả tất cả các quy trình khôi phục và sửa lỗi, bao gồm các điều kiện lỗi có thể được tạo ra và các hành động khắc phục có thể cần được thực hiện. Sắp xếp thông tin trong các tiểu mục sao cho phù hợp. Sau đây là các phần phụ phổ biến có thể được đưa vào khi thích hợp.

### Thông báo lỗi

Hướng dẫn: Xác định các thông báo lỗi mà người dùng có thể nhận được và (các) nguyên nhân có thể xảy ra và/hoặc các hành động khắc phục có thể xảy ra đối với lỗi đó. Nếu danh sách dài, thông tin này có thể được cung cấp tốt nhất trong phần phụ lục của tài liệu được tham chiếu ở đây.

### Cân nhắc đặc biệt

Hướng dẫn: Nếu có thể, hãy mô tả bất kỳ trường hợp đặc biệt, hành động, cảnh báo, ngoại lệ, v.v. nào cần được xem xét để khắc phục sự cố.

### Ủng hộ

Hướng dẫn: Cung cấp thông tin về cách người dùng có thể nhận hỗ trợ khẩn cấp và hỗ trợ hệ thống (ví dụ: hỗ trợ bộ phận trợ giúp, hỗ trợ sản xuất, v.v.). Bao gồm tên của (các) cá nhân và tổ chức chịu trách nhiệm, số điện thoại và địa chỉ email của nhân viên đóng vai trò là đầu mối liên hệ để được hỗ trợ hệ thống. Bảng sau đây được cung cấp làm ví dụ và có thể được sửa đổi khi cần thiết. Đồng thời cung cấp hướng dẫn về cách báo cáo các sự cố đã xác định với hệ thống. Bao gồm các hướng dẫn để xử lý sự cố an ninh, khi thích hợp.

Bảng 1 - Các điểm liên hệ hỗ trợ

| Liên hệ | Tổ chức | Điện thoại | E-mail | Vai trò | Trách nhiệm |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| <Tên liên hệ> | <Tổ chức> | <Điện thoại> | <Thư điện tử> | <Vai trò> | <Trách nhiệm> |

Phụ lục A: Hồ sơ thay đổi

Hướng dẫn: Cung cấp thông tin về cách kiểm soát và theo dõi việc phát triển và phân phối Hướng dẫn sử dụng. Sử dụng bảng bên dưới để cung cấp số phiên bản, ngày tạo phiên bản, tác giả/chủ sở hữu phiên bản và mô tả ngắn gọn về lý do tạo phiên bản sửa đổi.

Bảng 2 - Hồ sơ thay đổi

| Số phiên bản | Ngày | Tác giả/Chủ sở hữu | Chi tiết thay đổi |
| --- | --- | --- | --- |
| <XX> | <MM/DD/YYYY> | CMS | <Mô tả Thay đổi> |
| <XX> | <MM/DD/YYYY> | CMS | <Mô tả Thay đổi> |
| <XX> | <MM/DD/YYYY> | CMS | <Mô tả Thay đổi> |

Phụ lục B: Thuật ngữ

Hướng dẫn: Cung cấp các định nghĩa rõ ràng và ngắn gọn cho các thuật ngữ được sử dụng trong tài liệu này mà người đọc tài liệu có thể không quen thuộc. Các điều khoản sẽ được liệt kê theo thứ tự bảng chữ cái.

Bảng 3 - Thuật ngữ

| Thuật ngữ | từ viết tắt | Sự định nghĩa |
| --- | --- | --- |
| <Thời hạn> | <Từ viết tắt> | <Định nghĩa> |
| <Thời hạn> | <Từ viết tắt> | <Định nghĩa> |
| <Thời hạn> | <Từ viết tắt> | <Định nghĩa> |

Phụ lục C: Tài liệu tham khảo

Hướng dẫn: Tóm tắt mối quan hệ của tài liệu này với các tài liệu khác có liên quan. Cung cấp thông tin nhận dạng cho tất cả các tài liệu được sử dụng để dẫn đến và/hoặc được tham chiếu trong tài liệu này (ví dụ: tài liệu liên quan và/hoặc tài liệu đi kèm, tài liệu tiên quyết, tài liệu kỹ thuật liên quan, v.v.).

Bảng 4 - Tài liệu tham khảo

| Tên tài liệu | Vị trí tài liệu và/hoặc URL | Ngày phát hành |
| --- | --- | --- |
| <Tên tài liệu> | <Vị trí Tài liệu và/hoặc URL> | <MM/DD/YYYY> |
| <Tên tài liệu> | <Vị trí Tài liệu và/hoặc URL> | <MM/DD/YYYY> |
| <Tên tài liệu> | <Vị trí Tài liệu và/hoặc URL> | <MM/DD/YYYY> |

Phụ lục D: Phê duyệt

Những người ký tên dưới đây thừa nhận rằng họ đã xem xét Hướng dẫn sử dụng và đồng ý với thông tin được trình bày trong tài liệu này. Những thay đổi đối với Hướng dẫn sử dụng này sẽ được điều phối và phê duyệt bởi những người ký tên dưới đây hoặc đại diện được chỉ định của họ.

Hướng dẫn: Liệt kê những cá nhân có chữ ký mong muốn. Ví dụ về những cá nhân như vậy là Chủ doanh nghiệp, Giám đốc dự án (nếu được xác định) và bất kỳ bên liên quan thích hợp nào. Thêm các dòng bổ sung cho chữ ký nếu cần.

Bảng 5 - Phê duyệt

| Tài liệu được phê duyệt bởi | Ngày phê duyệt |
| --- | --- |
| Tên: <Tên>, <Chức vụ> - <Công ty> | Ngày |
| Tên: <Tên>, <Chức vụ> - <Công ty> | Ngày |
| Tên: <Tên>, <Chức vụ> - <Công ty> | Ngày |
| Tên: <Tên>, <Chức vụ> - <Công ty> | Ngày |

Phụ lục E: Ghi chú cho Tác giả/Hướng dẫn Mẫu

Tài liệu này là một mẫu để tạo Hướng dẫn sử dụng cho một khoản đầu tư hoặc dự án nhất định. Tài liệu cuối cùng phải được gửi ở định dạng điện tử có thể tìm kiếm được. Hướng dẫn sử dụng phải độc lập với tất cả các yếu tố được giải thích và viết tắt từ viết tắt cho người đọc/người đánh giá, bao gồm cả những người đánh giá bên ngoài CMS, những người có thể không quen thuộc với các dự án và khoản đầu tư vào CMS.

Mẫu này được thiết kế dựa trên các phương pháp hay nhất và thông tin để hỗ trợ các quy trình CNTT và quản trị CMS. Việc sử dụng mẫu này là không bắt buộc, thay vào đó các chương trình được khuyến khích điều chỉnh mẫu này cho phù hợp với nhu cầu của họ bằng cách thêm hoặc bớt các phần nếu thích hợp. Các chương trình cũng được khuyến khích tận dụng các mẫu này làm cơ sở cho các tạo phẩm phát triển hệ thống dựa trên web.

Mẫu này bao gồm các hướng dẫn, văn bản soạn sẵn và các trường. Tác giả cần lưu ý rằng:

* Mỗi phần cung cấp hướng dẫn hoặc mô tả ý định, giả định và ngữ cảnh cho nội dung có trong phần đó. Văn bản hướng dẫn xuất hiện bằng phông chữ in nghiêng màu xanh trong toàn bộ mẫu này.
* Văn bản hướng dẫn trong mỗi phần nên được thay thế bằng thông tin cụ thể cho khoản đầu tư cụ thể.
* Một số văn bản và bảng được cung cấp dưới dạng các ví dụ soạn sẵn về từ ngữ và định dạng có thể được sử dụng hoặc sửa đổi khi thích hợp.

Khi sử dụng mẫu này, hãy làm theo các bước sau:

1. Chú thích và mô tả của bảng phải được đặt căn trái, phía trên bảng.
2. Sửa đổi bất kỳ văn bản soạn sẵn nào, nếu thích hợp, cho dự án cụ thể của bạn.
3. Tất cả các tài liệu phải tuân thủ các yêu cầu của Mục 508.
4. Chú thích và mô tả của hình phải được đặt căn trái, bên dưới hình. Tất cả các hình phải có thẻ liên kết cung cấp văn bản thay thế phù hợp để tuân thủ Mục 508.
5. Xóa trang “Ghi chú cho Tác giả/Hướng dẫn Mẫu” này và tất cả các hướng dẫn cho tác giả trước khi hoàn thiện bản thảo ban đầu của tài liệu.