**CÔNG TY TRÁCH NHIỆM HỮU HẠN GIẢI PHÁP PHẦN MỀM NHẬT CƯỜNG**



**QUY TRÌNH**

**NGHIỆM THU/ KẾT THÚC DỰ ÁN**

Mã hiệu: **DA-09**

Phiên bản: **v1.1**, áp dụng từ ngày: 09/04/2018

KHỐI DỰ ÁN

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Tác giả**: | Đoàn Thị Thanh Tâm | Vị trí: TP. QLCL |
| **Người xác nhận nội dung:** | Bùi Thị Thanh Hương | Vị trí: Phó GĐ |
| **Người duyệt**: | Bùi Thị Thanh Hương - PGD | **Ngày duyệt**: 06/04/2018 |
|  |  |  |

**Lịch sử sửa đổi**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Ngày áp dụng** | **Phiên bản** | **Phần sửa đổi** | **Nội dung sửa** | **Người sửa** |
| 26/06/2017 | 1.0 | Tạo mới |  |  |
| 09/04/2018 | 2.1 | Sửa đổi | Điều chỉnh theo Sơ đồ cơ cấu tổ chức mới:   * Ban QLSP đổi tên thành Phòng phân tích nghiệp vụ | Ngô Thị Thu Hiền |
|  |  |  |  |  |

Phạm vi áp dụng

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **STT** | **Đối tượng liên quan**  **cần biết** | **Lý do cần biết** |
|  | Ban Giám đốc | Chỉ đạo thực hiện, duyệt phiếu yêu cầu nghiệm thu/ kết thúc dự án và thông qua kết quả nghiệm thu nội bộ |
|  | Trưởng dự án | Chỉ đạo thực hiện và nắm được các trách nhiệm thực hiện trong quy trình |
|  | Đội dự án | Chuẩn bị hồ sơ nghiệm thu |
|  | Kinh doanh | Để theo dõi và thực hiện nghiệm thu |
|  | Phòng Quản lý chất lượng | Giám sát hiệu lực hệ thống |

Căn cứ pháp lý & tiêu chuẩn

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **STT** | **Pháp lý & tiêu chuẩn** | **Ngày hiệu lực** |
|  | Tiêu chuẩn ISO 9001: 2015 Hệ thống quản lý chất lượng | 15/09/2015 |
|  | Tiêu chuẩn ISO 27001: 2013 Hệ thống quản lý an ninh thông tin | 1/10/2013 |

**Mục lục**

[1. MỤC ĐÍCH 3](#_Toc485887292)

[2. ĐỐI TƯỢNG, PHẠM VI ÁP DỤNG 3](#_Toc485887293)

[3. SƠ ĐỒ QUY trình 4](#_Toc485887294)

[4. MÔ TẢ CHI TIẾT 5](#_Toc485887295)

[4.1 Lập yêu cầu nghiệm thu, kết thúc dự án 5](#_Toc485887296)

[4.2 Duyệt yêu cầu nghiệm thu, kết thúc dự án 5](#_Toc485887297)

[4.3 Chuẩn bị hồ sơ nghiệm thu 5](#_Toc485887298)

[4.4 Tổ chức nghiệm thu 7](#_Toc485887299)

[4.5 Đóng dự án 7](#_Toc485887300)

[4.6 Lưu hồ sơ 8](#_Toc485887301)

[5. HỒ SƠ BIỂU MẪU 8](#_Toc485887302)

[6. CÁC HƯỚNG DẪN CÔNG VIỆC LIÊN QUAN 9](#_Toc485887303)

# MỤC ĐÍCH

* Quy trình nghiệm thu, kết thúc dự án quy định cách thức nghiệm thu, kết thúc dự án hoặc tạm dừng dự án triển khai.

# ĐỐI TƯỢNG, PHẠM VI ÁP DỤNG

* Quy trình nghiệm thu, kết thúc dự án áp dụng  cho toàn bộ các dự án phần mềm và triển khai của Nhật Cường Software
* Áp dụng trong các trường hợp :
  + Các mục tiêu, công việc dự án đã hoàn tất
  + Các mục tiêu dự án không còn khả thi, buộc phải hủy bỏ, dừng dự án
* Dự án được đánh giá là kết thúc thành công khi :
  + Các mục tiêu, công việc dự án hoàn thành đúng thời hạn, effort, chi phí trong giới hạn cam kết
  + Hệ thống/ sản phẩm/ dịch vụ và tài liệu bàn giao được nghiệm thu, kiểm thử chấp nhận từ người dùng, khách hàng
  + Các thủ tục, biên bản nghiệm thu yêu cầu trong hợp đồng được hoàn tất
* Dự án được đánh giá kết thúc thất bại khi :
  + Không hoàn thành được các mục tiêu, công việc dự án
  + Sử dụng nguồn lực, chi phí phân quá vượt mức giới hạn cho phép đã cam kết
  + Dự án được đóng/ kết thúc giữa lúc đang triển khai khi xảy ra các nội dung sau mà đội dự án và khách hàng không đi đến thỏa thuận hợp tác tiếp :
  + Các yêu cầu dự án, quy định và phạm vi dự án thay đổi
  + Công nghệ mới xuất hiện
  + Công nghệ đang áp dụng bị thay thế
  + Chức năng/ hệ thống/ phần mềm bị chuyển sang gia công/ chuyển sang đơn vị khác thực hiện
  + Thành viên dự án không thể tiếp tục dự án
  + Khó khăn khác liên quan đến khách hàng/ nội bộ dự án

# SƠ ĐỒ QUY trình



# MÔ TẢ CHI TIẾT

## Lập yêu cầu nghiệm thu, kết thúc dự án

|  |  |
| --- | --- |
| Mục đích | Quy định cách thức để yêu cầu nghiệm thu, kết thúc dự án |
| Người thực hiện | Trưởng dự án |
| Đầu vào | Sản phẩm đã được hoàn thành và gửi cho khách hàng hoặc dự án bị gián đoạn/ có vấn đề phải kết thúc giữa chừng |
| Các bước thực hiện | * Sau khi bàn giao sản phẩm cho khách hàng và được khách hàng chấp nhận bàn giao, Trưởng dự án lập NCSW-DA-09-BM-01 Yêu cầu nghiệm thu dự ángửi cho Ban giám đốc phê duyệt * Các trường hợp dự án thất bại, Trưởng dự án lập yêu cầu gửi Ban giám đốc và đề xuất kết thúc, ghi rõ lý do thất bại của dự án |
| Thời hạn | Tối đa 3 ngày sau khi hoàn thành bàn giao hết sản phẩm cho khách hàng hoặc khi phát sinh nhu cầu kết thúc dự án do không đảm bảo được dự án |
| Tài liệu liên quan |  |
| Đầu ra | NCSW-DA-09-BM-01 Yêu cầu nghiệm thu/ kết thúc dự án |

## Duyệt yêu cầu nghiệm thu, kết thúc dự án

|  |  |
| --- | --- |
| Mục đích | Quy định việc phê duyệt cầu nghiệm thu, kết thúc dự án |
| Người thực hiện | Ban giám đốc |
| Đầu vào | NCSW-DA-09-BM-01 Yêu cầu nghiệm thu/ kết thúc dự án |
| Các bước thực hiện | Xem xét và phê duyệt nghiệm thu, kết thúc dự án.  Trường hợp không được phê duyệt, Trưởng dự án có trách nhiệm trao đổi lại thông tin & tiếp tục thực hiện theo chỉ đạo của Ban Giám đốc. |
| Thời hạn | Tối đa 1 tuần phản hồi kết quả phê duyệt nghiệm thu, kết thúc dự án |
| Tài liệu liên quan |  |
| Đầu ra | NCSW-DA-09-BM-01 Yêu cầu nghiệm thu/ kết thúc dự án |

## Chuẩn bị hồ sơ nghiệm thu

|  |  |
| --- | --- |
| Mục đích | Để đảm bảo hồ sơ nghiệm thu đầy đủ |
| Người thực hiện | Đội dự án |
| Đầu vào | NCSW-DA-09-BM-01 Yêu cầu nghiệm thu/ kết thúc dự án |
| Các bước thực hiện | * Rà soát toàn bộ & xử lý hoàn thành các công việc tồn đọng: * Căn cứ vào các yêu cầu trong hợp đồng, công văn và các văn bản liên quan của dự án, xác định toàn bộ các công việc, nội dung đã đáp ứng hoặc chưa đáp ứng được cho khách hàng * Rà soát các kết quả công việc của toàn bộ dự án và xem xét việc xử lý, hoàn thành các chức năng còn tồn đọng, đảm bảo kịp tiến độ đóng/ nghiệm thu dự án cam kết, thỏa thuận với khách hàng:   + Phân bổ nguồn lực thực hiện   + Thời hạn hoàn thành * Chuẩn bị các tài liệu, hồ sơ để nghiệm thu với khách hàng: * Trưởng dự án phối hợp với kinh doanh thu thập, tổng hợp toàn bộ các biên bản bàn giao, xác nhận từng lần tương ứng với từng giai đoạn của dự án để chuẩn bị cho quá trình lấy xác nhận, nghiệm thu với khách hàng * Căn cứ vào điều khoản nghiệm thu, thanh lý hợp đồng thống nhất với khách hàng, chuẩn bị các biên bản sau để chuẩn bị cho buổi nghiệm thu:   + Biên bản xác nhận kiểm thử chấp nhận người dùng toàn bộ hệ thống   + Biên bản triển khai, cài đặt hệ thống   + Biên bản hoàn thành triển khai đào tạo   + Biên bản nghiệm thu tổng thể khối lượng công việc hệ thống   + Các biên bản khác nếu được yêu cầu... * Lập báo cáo kết quả thực hiện các hạng mục công việc trong dự án: * Trưởng bộ phận BA lập báo cáo kết quả phân tích, nghiệp vụ thiết kế trong dự án * Trưởng bộ phận lập trình lập báo cáo kết quả, tình hình lập trình, xử lý các chức năng * Trưởng bộ phận Test lập báo cáo Test sản phẩm * Trưởng bộ phận triển khai lập báo cáo triển khai sản phẩm * Trưởng bộ phận QA lập báo cáo giám sát vi phạm quy trình, quy định dự án * Sau khi nhận được báo cáo từ các trưởng bộ phận, Trưởng dự án lập báo cáo tổng thể toàn dự án, đánh giá mức thực hiện của toàn dự án theo mẫu NCSW-DA-09-BM-02 Báo cáo kết thúc dự án |
| Thời hạn | Tối đa 2 tuần sau khi yêu cầu nghiệm thu/ kết thúc dự án được Giám đốc phê duyệt |
| Tài liệu liên quan |  |
| Đầu ra | Báo cáo BA/ lập trình/ Test/ Triển khai/ QA/ Kinh doanh  NCSW-DA-09-BM-02 Báo cáo kết thúc dự án |

## Tổ chức nghiệm thu

|  |  |
| --- | --- |
| Mục đích | Quy định cách thức tổ chức nghiệm thu |
| Người thực hiện | Trưởng dự án, Kinh doanh, Khách hàng |
| Đầu vào | NCSW-DA-09-BM-01 Yêu cầu nghiệm thu/ kết thúc dự án được duyệt  NCSW-DA-09-BM-02 Báo cáo kết thúc dự án  Báo cáo Test/ Triển khai/ QA/ Kinh doanh |
| Các bước thực hiện | * **Nghiệm thu nội bộ Công ty** * Trưởng dự án tổ chức buổi nghiệm thu sản phẩm nội bộ dự án Công ty có sự tham gia của Ban giám đốc. * Trường hợp thông qua kết quả nghiệm thu nội bộ tiến hành nghiệm thu với khách hàng. * Ghi nhận kết quả nghiệm thu vào NCSW-Biên bản họp * **Nghiệm thu với khách hàng** * Trưởng dự án tổ chức buổi nghiệm thu với khách hàng * Trường hợp khác hàng thông qua việc nghiệm thu sản phẩm bàn giao và ký nhận đầy đủ các biên bản nghiêm thu theo NCSW-DA-09-BM-03 Biên bản nghiệm thu, Trưởng dự án tiến hành đóng dự án theo bước 4.5 * Trường hợp khách hàng không thông qua tiến hành rà soát lại các hạng mục công việc và chuẩn bị lại quá trình nghiệm thu từ bước 4.3 |
| Thời hạn | Tối đa 2 tuần sau khi yêu cầu nghiệm thu, kết thúc dự án được lập |
| Tài liệu liên quan |  |
| Đầu ra |  |

## Đóng dự án

|  |  |
| --- | --- |
| Mục đích | Quy định cách thức tổ chức họp, tổng kết và rút kinh nghiệm khi kết thúc dự án |
| Người thực hiện | Trưởng dự án |
| Đầu vào | NCSW-DA-09-BM-03 Báo cáo kết thúc dự án |
| Các bước thực hiện | Trưởng dự án tổ chức buổi họp tổng kết, rút kinh nghiệm kết thúc dự án:   * Chính thức thông báo đóng dự án và chuyển dự án sang giai đoạn bảo hành, hỗ trợ. Thiết lập dự án bảo hành, bảo trì cho sản phẩm (nếu có) * Báo cáo tổng kết toàn bộ giai đoạn thực hiện dự án * Đánh giá điểm đạt được, điểm hạn chế của dự án và rút ra bài học kinh nghiệm của cả dự án * Kiểm soát nhân sự sau dự án, tài nguyên sau dự án * Bàn giao các tài liệu liên quan để chuẩn bị cho dự án tiếp theo (dự án bảo hành bảo trì sản phẩm)   Lập biên bản họp kết thúc dự án theo mẫu NCSW-Biên bản họp và gửi thông tin cho các thành viên dự án, BGĐ & các bên liên quan |
| Thời hạn |  |
| Tài liệu liên quan | Tối đa 1 tuần sau khi nghiệm thu chính thức với khách hàng |
| Đầu ra | * NCSW- Biên bản họp kết thúc dự án * NCSW-DA-09-BM-03 Báo cáo kết thúc dự án |

## Lưu hồ sơ

|  |  |
| --- | --- |
| Mục đích | Quy định cách thức lưu trữ hồ sơ |
| Người thực hiện | Trưởng dự án, Trưởng các bộ phận liên quan |
| Đầu vào | * Báo cáo tổng kết dự án * Biên bản họp kết thúc dự án |
| Các bước thực hiện | Sau khi đã họp kết thúc dự án, Trưởng dự án và các thành viên dự án liên quan tổng kết tài liệu và lưu vào hồ sơ dự án |
| Thời hạn |  |
| Tài liệu liên quan |  |
| Đầu ra | Hồ sơ dự án được lưu |

# HỒ SƠ BIỂU MẪU

| **TT** | **Mã tên hồ sơ/ biểu mẫu** | **Độ mật** | **Mục đích** | **Thời gian lưu hồ sơ** | **Hình thức lưu** | **Bộ phận lưu** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | NCSW-DA-09-BM-01 Yêu cầu nghiệm thu dự án | BT | Nhằm đưa ra yêu cầu nghiệm thu, kết thúc hoặc dừng thực hiện dự án | 2 năm | S | Dự án |
|  | NCSW-DA-09-BM-02 Biên bản nghiệm thu | BT | Nhằm ghi nhận kết quả nghiệm thu dự án với khách hàng | 10 năm | H | Dự án  Kế toán |
|  | NCSW-DA-09-BM-03 Báo cáo kết thúc dự án | BT | Nhằm ghi nhận tổng kết toàn bộ vấn đề thực hiện dự án | 2 năm | S | Dự án |
|  | NCSW-Biên bản họp | BT | Ghi nhận các nội dung thống nhất trong buổi họp | 2 năm | S | Dự án |

**Ghi chú:**

* **Cấp độ mật**:
  + Ghi “BT” hoặc bỏ trắng nếu chỉ là tài liệu nội bộ, không tiết lộ ra bên ngoài nếu không cần thiết trong công việc.
  + Ghi “Mật” và đánh dấu đỏ nếu có quy định mật đặc biệt hơn các hồ sơ khác. Hồ sơ này phải đặt mật khẩu (Softcopy) hoặc cất trong tủ hồ sơ có khóa (hardcopy).
* **Hình thức lưu: H** (hardcopy)**; S** (Softcopy)
* **Thời gian lưu**: thông thường 2 năm, hồ sơ nhân sự lưu 10 năm sau khi nhân viên nghỉ việc, hồ sơ kế toán lưu 10 năm theo Luật kế toán

# CÁC HƯỚNG DẪN CÔNG VIỆC LIÊN QUAN

| **TT** | **Tên quy trình/ quy định liên quan** | **Ý nghĩa** |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |