

STATEMENT OF WORK – YÊU CẦU CÔNG VIỆC 01

Dự án: BeeOS – Agentic Workflow Platform (MVP 3 tháng)

Đính kèm Hợp đồng dịch vụ sản xuất phần mềm số: **BEE-SA-2025/001**

1. MỤC TIÊU DỰ ÁN

1.1. Dự án BeeOS – Agentic Workflow Platform (phiên bản MVP trong vòng 03 tháng) được triển khai nhằm giúp BeeVN:

- Hệ thống hóa và chuẩn hóa quy trình nghiệp vụ và dữ liệu từ khâu cấp đơn đến bồi thường.
- Lưu trữ và quản lý thông tin khách hàng, hợp đồng, yêu cầu bồi thường một cách tập trung, có cấu trúc và dễ truy xuất.
- Giúp Ban lãnh đạo và đội ngũ nghiệp vụ ra quyết định nhanh hơn, chính xác hơn và dễ dàng hơn, dựa trên dữ liệu thời gian thực và dashboard trực quan.

1.2. BeeOS không chỉ là một phần mềm tác nghiệp, mà là nền tảng vận hành giúp BeeVN:

- Giảm phụ thuộc vào xử lý thủ công, file rời rạc và email;
- Nâng cao khả năng kiểm soát rủi ro, tuân thủ quy trình;
- Tạo nền tảng dữ liệu cho các giai đoạn ứng dụng AI/insight trong tương lai.

2. PHẠM VI CÔNG VIỆC

2.1. Phạm vi nghiệp vụ chính (MVP): OS Research thiết kế, phát triển và triển khai phiên bản MVP của BeeOS với các nhóm chức năng cốt lõi:

a) Quy trình Cấp đơn (Underwriting Workflow)

- Tiếp nhận yêu cầu bảo hiểm (từ email / form nhập liệu).
- Tạo hồ sơ yêu cầu bảo hiểm và lưu trữ thông tin khách hàng/doanh nghiệp.
- Luồng xử lý cho Underwriter: kiểm tra thông tin, đánh giá rủi ro, soạn chào phí/hợp đồng.
- Luồng trình duyệt cho Ban Lãnh đạo (Leader): phê duyệt hoặc yêu cầu điều chỉnh.
- Lưu trữ, tra cứu và theo dõi trạng thái hồ sơ.

b) Quy trình Bồi thường (Claims Workflow)

- Tạo hồ sơ bồi thường khi có thông báo tồn thât.
- Cập nhật, lưu trữ tài liệu bồi thường (biên bản, hình ảnh, hóa đơn...).
- Theo dõi trạng thái xử lý: open / pending / in-review / approved / closed.
- Cập nhật tình trạng thanh toán bồi thường và tổng hợp báo cáo.

c) Quản lý dữ liệu & hồ sơ (Data & Records Management)

- Lưu trữ tập trung hồ sơ hợp đồng, khách hàng, chứng từ.
- Bộ lọc, tìm kiếm theo nhiều tiêu chí: khách hàng, loại bảo hiểm, nhà bảo hiểm, thời hạn, trạng thái,...
- Nhật ký hoạt động (audit trail) cho các thao tác quan trọng.

d) Dashboard & Báo cáo cho Ban lãnh đạo

- Dashboard tổng quan theo dõi số lượng hồ sơ cấp đơn, bồi thường theo thời gian, theo trạng thái.
- Chỉ số cơ bản: tỷ lệ phê duyệt, thời gian xử lý trung bình, phân bổ workload.
- Khả năng xuất báo cáo dạng bảng/CSV phục vụ phân tích thêm.

e) Quản trị hệ thống (System Administration)

- Quản lý người dùng, phân quyền theo vai trò: System Admin, Underwriter, Claim Officer, Manager.
- Quản lý cấu hình chung (thông số hệ thống, một số master data nghiệp vụ cơ bản).

2.2. Kiến trúc hệ thống tổng thể

- Hệ thống BeeOS được thiết kế và phát triển trên nền tảng AWS Cloud, với định hướng kiến trúc hiện đại, linh hoạt và sẵn sàng mở rộng trong tương lai.
- Kiến trúc hệ thống bao gồm các lớp chính: giao diện người dùng (frontend/PWA), các dịch vụ ứng dụng (application services) và tầng dữ liệu (data layer). Hệ thống được xây dựng theo mô hình modular và service-oriented, cho phép dễ dàng mở rộng, bảo trì và tích hợp thêm các tính năng mới như AI/ML trong các giai đoạn tiếp theo.
- Mã nguồn (code base) được tổ chức theo chuẩn multi-tier architecture, tách biệt rõ ràng giữa frontend, backend, và integration services, đảm bảo:
- Khả năng mở rộng (Scalability): sẵn sàng cho việc tăng tải người dùng, xử lý dữ liệu và mở rộng dịch vụ trong tương lai.
- Tính sẵn sàng cao (High Availability): hệ thống có thể hoạt động ổn định, không gián đoạn khi có sự cố hạ tầng hoặc cập nhật.
- Bảo mật (Security): áp dụng tiêu chuẩn bảo mật ở cả cấp ứng dụng và hạ tầng, tuân thủ nguyên tắc least privilege, mã hóa dữ liệu, và hỗ trợ xác thực tập trung (SSO, OAuth 2.0).

2.3. Ngoài phạm vi (Out of Scope) trong giai đoạn MVP 3 tháng

- Tích hợp AI nâng cao (đọc hiểu tài liệu, scoring rủi ro, dự báo hoặc gợi ý quyết định).
- Tích hợp với email system để tự động quét & trích xuất nội dung từ email.

- Tích hợp trực tiếp với hệ thống bên thứ ba (nhà bảo hiểm, core insurance system, ERP...) trừ khi có Phụ lục/YCCV bổ sung.
- Phát triển mobile app native; phạm vi MVP là web app tối ưu hiển thị trên thiết bị di động (responsive).

3. KẾT QUẢ BÀN GIAO

3.1. Hệ thống BeeOS – MVP (Production-ready)

- Phiên bản hoạt động ổn định trên môi trường production.
- Đã cấu hình đầy đủ các workflow cấp đơn và bồi thường như mục 2.1.
- Đảm bảo người dùng thực hiện được các thao tác nghiệp vụ từ đầu đến cuối (end-to-end).

3.2. Tài liệu dự án

- Tài liệu mô tả quy trình nghiệp vụ và workflow đã được chuẩn hóa.
- Tài liệu hướng dẫn sử dụng cho từng nhóm người dùng (User Guide).
- Tài liệu kiến trúc hệ thống ở mức high-level (System Overview, Modules, Flows).

3.3. Đào tạo & chuyển giao sử dụng

- 01–02 buổi training cho nhóm core user và Ban lãnh đạo (online/offline).
- Video/slide hướng dẫn thao tác cơ bản cho người dùng mới.

3.4. Dịch vụ vận hành & hỗ trợ kỹ thuật (theo Hợp đồng chính)

- Giám sát và hỗ trợ xử lý sự cố trong thời gian vận hành sau nghiệm thu.
- Hỗ trợ người dùng trong quá trình sử dụng hệ thống theo kênh hỗ trợ đã thống nhất.

4. TIẾN ĐỘ & MỐC THỜI GIAN

Tổng thời gian thực hiện MVP: 03 tháng kể từ Ngày Hiệu Lực của SOW (Deadline: 12/02/2026).

4.1. Giai đoạn 1 – Khảo sát & Thiết kế giải pháp

- Khảo sát hiện trạng quy trình & dữ liệu.
- Chuẩn hóa luồng nghiệp vụ (as-is / to-be).
- Thiết kế workflow, kiến trúc chức năng & mockup giao diện chính.

Thời gian: 12/11/2025 – 26/11/2025 (2 tuần)

4.2. Giai đoạn 2 – Phát triển & Kiểm thử

- Phát triển chức năng frontend/backend theo scope.
- Kiểm thử nội bộ (unit test, integration test, basic UAT nội bộ OSR).

- Fix lỗi & tối ưu trải nghiệm người dùng.

Thời gian: 27/11/2025 – 29/01/2026 (9 tuần)

4.3. Giai đoạn 3 – UAT & Triển khai Production

- Hỗ trợ BeeVN UAT, ghi nhận lỗi & yêu cầu điều chỉnh nhỏ trong phạm vi MVP.
- Cấu hình & triển khai production.
- Training người dùng, bàn giao tài liệu, ký nghiệm thu.

Thời gian: 30/01/2026 – 12/02/2026 (2 tuần)

4.4. Giai đoạn 4 – Vận hành trong 1 năm

- Vận hành giám sát hệ thống, xử lý sự cố kỹ thuật
- Bảo trì phần mềm định kỳ và thực hiện các tinh chỉnh cải thiện nhỏ
- Hỗ trợ người dùng sử dụng

Thời gian: 12/02/2026 – 12/02/2027

5. GIẢ ĐỊNH & ĐIỀU KIỆN TIÊN QUYẾT

Dự án được triển khai trên cơ sở các giả định sau:

5.1. BeeVN:

- Cung cấp đầy đủ và kịp thời thông tin nghiệp vụ, mẫu hồ sơ, biểu mẫu, tài liệu quy trình hiện tại.
- Cử nhân sự có thẩm quyền ra quyết định tham gia workshop, review giải pháp và nghiệm thu.
- Đảm bảo đường truyền, thiết bị & quyền truy cập cần thiết cho người dùng trong nội bộ BeeVN.

5.2. OS Research:

- Cung cấp đội ngũ triển khai có đủ năng lực để hoàn thành đúng phạm vi và chất lượng đã thống nhất.
- Thiết kế giải pháp phù hợp đặc thù nghiệp vụ môi giới bảo hiểm của BeeVN, ưu tiên độ ổn định, dễ dùng, bảo mật.

5.3. Thay đổi lớn về phạm vi (scope change), yêu cầu nghiệp vụ mới phát sinh ngoài phần mô tả tại Điều 2 sẽ được xem là Change Request và xử lý theo quy trình quản lý thay đổi (Điều 10).

6. GIÁ TRỊ DỰ ÁN & PHÂN BỐ CHI PHÍ

Tổng giá trị dự án (Xây dựng MVP và Vận hành hệ thống):

4.800.000.000 VNĐ (Bốn tỷ tám trăm triệu đồng chẵn).

Cơ cấu chi phí tham khảo:

Hạng mục	Nội dung	Đơn giá (VNĐ)
01	Xác định nhu cầu	200,000,000
02	Thiết kế giải pháp	500,000,000
03	Phát triển giải pháp	2,500,000,000
04	Vận hành & bảo trì hệ thống (12 tháng)	500,000,000
05	Quản lý dự án và đảm bảo chất lượng (30% giá trị Công việc)	1,100,000,000
	Tổng cộng	4,800,000,000

(Chi tiết điều khoản thuế, hóa đơn và thanh toán tuân theo Hợp đồng chính.)

7. ĐIỀU KIỆN THANH TOÁN

7.1. Tiến độ thanh toán:

- Đợt 1:** 2.800.000.000 VNĐ – sau khi ký Hợp đồng và SOW, BeeVN xác nhận khởi động dự án.
- Đợt 2:** 2.000.000.000 VNĐ – sau khi BeeVN nghiệm thu phiên bản BeeOS MVP đạt tiêu chí tại Điều 9.

7.2. Trường hợp BeeVN chưa hài lòng hoặc sản phẩm chưa đạt tiêu chí nghiệm thu, BeeVN có quyền tạm hoãn thanh toán Đợt 2 cho đến khi OS Research hoàn thiện theo cam kết.

(Các quy định chi tiết khác về chậm thanh toán, chậm bàn giao, phạt vi phạm: áp dụng theo Hợp đồng chính.)

8. TIÊU CHÍ NGHIỆM THU

Sản phẩm BeeOS – MVP được xem là “Đạt nghiệm thu” khi thỏa mãn các điều kiện:

8.1. Thực hiện được trọn vẹn các quy trình cấp đơn & bồi thường theo thiết kế đã thông nhất, không có lỗi nghiêm trọng làm gián đoạn quy trình.

8.2. Người dùng ở các vai trò (Underwriter, Claim Officer, Leader, Admin) có thể đăng nhập, thao tác và theo dõi các bước xử lý hồ sơ theo đúng phân quyền.

8.3. Giao diện thân thiện, tốc độ phản hồi ở mức chấp nhận được trong môi trường thực tế sử dụng tại BeeVN.

8.4. Dashboard hiển thị đúng và nhất quán với dữ liệu phát sinh trong hệ thống.

8.5. Hệ thống vận hành ổn định trong một khoảng thời gian UAT/production tối thiểu do hai Bên thống nhất (ví dụ: 07–14 Ngày Làm Việc) mà không phát sinh lỗi nghiêm trọng chưa được xử lý.

Việc nghiệm thu được thể hiện thông qua Biên bản nghiệm thu hoặc email xác nhận chính thức từ BeeVN.

9. QUẢN LÝ THAY ĐỔI

9.1. Mọi yêu cầu thay đổi có ảnh hưởng đến phạm vi, chi phí, hoặc tiến độ dự án sẽ được lập thành Phiếu yêu cầu thay đổi (Change Request – CR) do một trong hai Bên khởi xướng.

9.2. OS Research có trách nhiệm đánh giá tác động (về thời gian, chi phí, kỹ thuật) và đề xuất phương án xử lý, gửi BeeVN xem xét.

9.3. Chỉ khi hai Bên thống nhất bằng văn bản/email về CR, thay đổi mới được đưa vào kế hoạch triển khai chính thức.

10. MỐI QUAN HỆ VỚI HỢP ĐỒNG CHÍNH

10.1. SOW này là Phụ lục không tách rời của Hợp đồng dịch vụ sản xuất phần mềm số **BEE-SA-2025/001**, có hiệu lực kể từ ngày ký.

10.2. Trường hợp có bất kỳ mâu thuẫn nào giữa nội dung SOW này và Hợp đồng chính, thì:

- Đối với các vấn đề pháp lý, thanh toán, bảo mật, QSHTT, giải quyết tranh chấp: Hợp đồng chính được ưu tiên áp dụng;
- Đối với phạm vi công việc, kết quả bàn giao, timeline cụ thể của BeeOS MVP: nội dung SOW này được ưu tiên áp dụng.

CÔNG TY CỔ PHẦN MÔI GIỚI BẢO
HIỆM BEE VN

CÔNG TY TNHH OS RESEARCH

Đại diện:
Ông Trần Quốc Dũng
Chức vụ: Phó Tổng giám đốc

Đại diện:
Ông Nguyễn Ngọc Triều Vũ
Chức vụ: Giám đốc