

QUY CHẾ

Sử dụng chương trình Hệ thống quản lý thông tin nội bộ

(Ban hành kèm theo Quyết định số: 111/2011/QĐ/CMCSoft của TGD CMCSoft)

ĐIỀU 1: MỤC TIÊU VÀ PHẠM VI ÁP DỤNG

1. Mục tiêu: hệ thống thông tin nội bộ nhằm mục tiêu quản lý các hoạt động sản xuất, kinh doanh của công ty, trước mắt nhằm cung cấp thông tin đầy đủ, kịp thời về Vụ việc, Hợp đồng, tiến độ triển khai dự án, chi phí dự án, các khiếu nại và yêu cầu hỗ trợ của khách hàng; sau này sẽ mở rộng ra các hoạt động khác.
2. Phạm vi áp dụng: Toàn công ty, cả Bắc và Nam

ĐIỀU 2: GIẢI THÍCH TỪ NGỮ

Trong quy chế này, các thuật ngữ dưới đây được hiểu như sau:

1. Chương trình quản lý Hệ thống thông tin nội bộ của CMCSoft là chương trình phần mềm ứng dụng để thực hiện quản lý các thông tin sau:
 - Nguồn nhân lực
 - Khách hàng
 - Vụ việc (quy trình kinh doanh)
 - Hợp đồng
 - Dự án
 - Hoạt động hỗ trợ khách hàng
 - Hồ sơ công việc
2. Vụ việc: là các công việc phát sinh trước khi có hợp đồng với khách hàng, các hoạt động thực hiện đối với khách hàng nhằm thúc đẩy dự án (ví dụ: các công việc liên quan đến demo, tư vấn, kỹ thuật... trong giai đoạn presale của nhóm kinh doanh và sản xuất).
3. Kinh phí triển khai (dự án): Là các chi phí để thực hiện dự án (tính bằng VNĐ) bao gồm:

chi phí giao dịch, thuê nhân công ngoài, đi lại/ thuê chỗ ở, mua hàng, đảm bảo chất lượng.....

4. Kinh phí nguồn lực (dự án): Là chi phí nguồn lực bỏ ra để thực hiện dự án (tính bằng Man-hours)
5. Dự kiến doanh số thuần: Là phương án kinh doanh do AM lập cho vụ việc.
6. Hợp đồng nội bộ kiêm Phương án sản xuất nội bộ (HĐNB kiêm PASXNB): Do GĐTT sản xuất của bộ phận lập và được phê duyệt, trước khi AM trình TGD ký hợp đồng với khách hàng.
7. Phân khúc thị trường: bao gồm các thị trường khách hàng mà công ty đang khai thác: bảo hiểm, chính phủ, doanh nghiệp, giáo dục, tài chính – ngân hàng...
8. Doanh số hợp đồng: là giá trị thể hiện trên hợp đồng (thống nhất được quy đổi sang VND)
9. Doanh số thuần công ty: Là doanh số hợp đồng sau khi đã trừ đi các chi phí bao gồm Giá vốn mua ngoài + Mua ngoài đặc biệt.
10. Ngày thanh lý hợp đồng: sẽ thực hiện sau khi nghiệm thu hợp đồng, giai đoạn bảo hành (thông thường là 1 năm) được thực hiện riêng biệt (có bảo lãnh bảo hành).
11. TGD: Tổng giám đốc
12. AM (Account Manager): Cán bộ kinh doanh
13. Presale: Cán bộ tư vấn.
14. GĐDA, PD (Project Director): Giám đốc dự án– người cung cấp nguồn lực cho dự án
15. QTDA, PM (Project Manager): Quản trị dự án– người được GDDA giao thực hiện dự án.
16. CBCL: Cán bộ chất lượng
17. QĐTCDA: Quyết định tổ chức dự án
18. GĐTT KD: Giám đốc trung tâm Kinh doanh
19. GĐTT SX: Giám đốc trung tâm Sản xuất.
20. CEC (Contract Execute Control): Trung tâm giám sát và hỗ trợ thực hiện hợp đồng

ĐIỀU 3: NGUYÊN TẮC CHUNG SỬ DỤNG CHƯƠNG TRÌNH

1. Tất cả các thao tác khi sử dụng chương trình Hệ thống thông tin nội bộ phải được thực hiện theo đúng các điều quy định tại Quy chế này.
2. Mỗi cán bộ làm việc tại CMCSOFT được cấp một tài khoản để truy cập chương trình theo từng lĩnh vực thông tin có liên quan. Mỗi một tài khoản đăng nhập sẽ ứng với một vai trò

và phân quyền cụ thể (đưa thông tin, xem, sửa, xóa...).

3. Mỗi người chịu trách nhiệm với thông tin do mình cập nhật vào hệ thống. Nghiêm cấm không được cho nhau account để truy cập hệ thống. Mọi thao tác của người sử dụng đều được hệ thống lưu nhật ký. Mọi thông tin đều được lưu version trước và sau khi chỉnh sửa. Nếu do sai sót mà người sử dụng xóa / sửa nhầm thông tin, người sử dụng chịu trách nhiệm thông báo cho Quản trị hệ thống để yêu cầu trợ giúp khôi phục lại.
4. Thời gian đưa thông tin vào hệ thống: không chậm quá **7 ngày** kể từ khi giao dịch phát sinh, trừ khi có quy định khác.
5. Thông tin nhập vào chương trình phải sử dụng font chữ Unicode TCVN 6909 và gõ dấu tiếng Việt.
6. Các file upload vào hệ thống:
 - a. Nếu là các kết quả trung gian, còn tiếp tục chỉnh sửa, hoàn thiện – để nguyên dạng file.
 - b. Nếu là kết quả đã chuyển giao, các biên bản đã có xác nhận, v.v...: lưu trữ dưới dạng PDF (scan bản cứng và upload vào hệ thống).

ĐIỀU 4: TRÁCH NHIỆM

1. Các GD Khối chịu trách nhiệm đảm bảo các thông tin của bộ phận mình được chính xác và cập nhật.
2. QTDA chịu trách nhiệm cập nhật các thông tin của dự án do mình phụ trách và duyệt các timesheet của thành viên khai báo.
3. Các cán bộ KD (AM) chịu trách nhiệm ghi nhận, cập nhật và theo dõi xử lý các thông tin về khách hàng, liên hệ, vụ việc, hợp đồng được phân công.
4. Các cán bộ, nhân viên chịu trách nhiệm ghi nhận timesheet cho các dự án và vụ việc mình tham gia.
5. Cán bộ chất lượng chịu trách nhiệm theo dõi, đôn đốc các trung tâm/phòng ban liên quan xử lý thông tin và dữ liệu trên hệ thống theo các quy chế đã đề ra, quản lý, vận hành, hỗ trợ người sử dụng chương trình.
6. Bộ phận IT tổ chức thực hiện việc sao lưu dữ liệu được tạo ra từ chương trình, đảm bảo khả năng khôi phục lại dữ liệu khi xảy ra sự cố. Tổ chức bảo mật hệ thống thông tin, bảo mật tài khoản truy nhập, thông tin dữ liệu của người sử dụng chương trình, trung tâm/phòng ban sử dụng chương trình.

ĐIỀU 5: XỬ LÝ VI PHẠM

1. Cán bộ của các trung tâm/phòng ban đang làm việc tại công ty nếu có hành vi vi phạm Quy chế này thì tùy theo tính chất, mức độ vi phạm sẽ bị xem xét xử lý kỷ luật, bồi thường

thiệt hại và các hình thức khác theo quy định của công ty.

2. Từ 1/11/2011, mọi hợp đồng, vụ việc, dự án, tạm ứng, thanh toán, timesheet, phân bổ chi phí cho các dự án/vv..., hồ sơ, tài liệu đều phải đưa lên Hệ thống thông tin nội bộ. Nếu không có các thông tin trên trong hệ thống, các đề nghị xin chi, tạm ứng, thanh toán, đề nghị nhập vật tư, đề nghị tuyển nhân lựccó thể không được duyệt.
3. Công ty có thể giữ chưa phát lương tháng tiếp theo cho những người có trách nhiệm nhập thông tin cho đến khi thông tin được cập nhật đầy đủ.

ĐIỀU 6: SỬA ĐỔI, BỔ SUNG

Trong quá trình thực hiện nếu có khó khăn vướng mắc, đề nghị các trung tâm/phòng ban phản ánh kịp thời về Trung tâm giám sát và hỗ trợ thực hiện hợp đồng (CEC) để được hỗ trợ hoặc nghiên cứu sửa đổi, bổ sung Quy chế cho phù hợp.

Quy chế này có thể được sửa đổi, bổ sung theo quyết định của Tổng Giám đốc Công ty.

ĐIỀU 7: HIỆU LỰC

Quy chế này có hiệu lực kể từ ngày được ban hành.

PHỤ LỤC: HƯỚNG DẪN CỤ THỂ

I. Quản lý khách hàng	6
II. Quản lý vụ việc	6
III. Quản lý hợp đồng	6
IV. Quản lý dự án	8
V. Quản lý Hỗ trợ khách hàng	9
VI. Hồ sơ	9
VII. Các danh mục	9

I. Quản lý khách hàng

1. Thông tin khách hàng do các **cán bộ kinh doanh (AM)** chịu trách nhiệm nhập và cập nhật.
 - Mã khách hàng lấy từ kế toán để nhất quán tham chiếu, phục vụ tổng hợp sau này.
2. Quyền truy cập thông tin:
 - Thông tin người liên hệ được bảo mật
 - Ban Giám đốc được xem toàn bộ liên hệ khách hàng
 - Giám đốc Khối và Giám đốc trung tâm KD/SX được xem toàn bộ liên hệ khách hàng do Khối /Trung tâm mình phụ trách.
 - AM: chỉ được xem thông tin liên hệ khách hàng do mình phụ trách, không thể xem được liên hệ khách hàng của nhau.

II. Quản lý vụ việc

1. Đối tượng “Vụ việc” dùng để quản lý thông tin từ trước khi có hợp đồng với khách hàng. Đối tượng này được liên kết với Hợp đồng phát sinh sau này và cả dự án để thực hiện HĐ đó. **Thông tin về vụ việc do AM chịu trách nhiệm** nhập và cập nhật lên HTTT NB, AM chia sẻ thông tin “Thành viên được xem” cho những người tham gia làm thầu để họ ghi nhận timesheet. Khi trình ký hợp đồng lên BGĐ thì trên Hệ thống thông tin nội bộ phải có thông tin về vụ việc.
2. AM liên hệ với Kế toán để cấp mã vụ việc.
3. Dự kiến doanh số thuần đi kèm với vụ việc: là các thông tin từ PAKDNB.
4. AM chịu trách nhiệm lưu tài liệu, kết quả thực hiện các công việc trong vụ việc (cho đến khi ra được HĐ) vào thư mục Hồ sơ vụ việc mà hệ thống tự động tạo ra.
5. Chi phí tiền thực tế sẽ do AM nhập lên hệ thống. GĐTT KD sẽ là người kiểm tra, theo dõi tính chính xác của thông tin nhập lên.
6. AM/Presale nhập thông tin các công việc (action) của vụ việc lên hệ thống, presale chỉ xem được thông tin công việc của presale đưa lên, không xem được của AM.
7. Presale ghi nhận timesheet cho các công việc mà người đó đã thực hiện cho vụ việc, AM chịu trách nhiệm phê duyệt các timesheet này.
8. Quyền truy cập thông tin:
 - Ban Giám đốc được xem toàn bộ thông tin quản lý vụ việc.
 - Giám đốc Khối và Giám đốc trung tâm KD/SX được xem toàn bộ thông tin vụ việc do Khối /Trung tâm mình phụ trách.
 - AM được quyền xem thông tin về các vụ việc được phân công
 - Nếu AM chia sẻ thông tin về Vụ việc cho thành viên được xem, thì thành viên đó chỉ được nhìn thấy thông tin chung về vụ việc.

III. Quản lý hợp đồng

1. Quản lý thông tin hợp đồng, phục vụ thông tin tham chiếu trong việc triển khai dự án:
 - Hợp đồng sau khi được ký sẽ chuyển một bản gốc cho trung tâm CEC (như vậy sẽ

- cần ít nhất 3 bản gốc: 1 Kế toán, 1 TTKD và 1 CEC)
- Trung tâm CEC chịu trách nhiệm tổ chức tủ có khóa, hệ thống hóa việc sắp xếp, và có người chịu trách nhiệm việc lưu giữ an toàn, và cung cấp dịch vụ truy cập cho những người có thẩm quyền.
 - Trung tâm CEC có trách nhiệm nhập các thông tin ban đầu trong Hợp đồng và HĐNB kèm PASXNB lên HTTTNB để các vai trò có liên quan theo dõi (thông tin chung của HĐ, các điểm mốc thanh toán, sản phẩm bàn giao của hợp đồng...).
 - AM có trách nhiệm rà soát và chỉnh sửa (nếu cần) đối với các thông tin hợp đồng mà CBCL đã nhập trên hệ thống, chia sẻ thông tin chung của hợp đồng cho GĐTT SX (bộ phận thực hiện triển khai HĐ) bằng cách nhập tên GĐTT SX trong mục “Thành viên được xem”.
 - **Định kỳ hàng tháng: AM truy cập vào HTTTNB để cập nhật các thông tin thực tế về tình trạng của HĐ, điểm mốc thanh toán, sản phẩm bàn giao...**
 - Khi HĐ được nghiệm thu, thanh toán xong, toàn bộ Hồ sơ thực hiện HĐ cũng chuyển cho Trung tâm CEC để quản lý, tránh thất lạc và mất thời gian tìm kiếm.
2. Số hợp đồng sẽ do kế toán cấp
 3. Mã vụ việc: liên kết đến vụ việc phát sinh ra HĐ này .
 4. Doanh thu đã thực hiện của HĐ: Là tổng số tiền của khách hàng đã thanh toán cho HĐ.
 5. Hồ sơ, kết quả thực hợp đồng sẽ được AM lưu trữ vào thư mục Hồ sơ hợp đồng (hồ sơ thầu, giải pháp.....) riêng các tài liệu như (Hợp đồng, biên bản nghiệm thu hợp đồng, biên bản thanh lý hợp đồng ...) AM chịu trách nhiệm scan bản cứng và lưu trên thư mục **Hồ sơ hợp đồng**.
 6. Thông tin chi tiết các điểm mốc thanh toán của hợp đồng, nếu có thay đổi và được sự đồng ý của khách hàng (bằng văn bản), AM cập nhật tình trạng của các điểm mốc và thông tin chung của HĐ, đồng thời ghi chú rõ vào mục Mô tả hoặc Comment. Đặc biệt là các điểm mốc bị chậm so với kế hoạch thì cần cập nhật thời gian đã điều chỉnh với khách hàng (chụp công văn thống nhất điều chỉnh thời gian rồi đưa lên thư mục hồ sơ Hợp đồng).
 7. Khi kết thúc từng điểm mốc thanh toán của hợp đồng, nếu khách hàng đã thanh toán xong tiền thì Kế toán cập nhật tình trạng của điểm mốc trên HTTT NB là **Đã kết thúc**, và tình trạng **Đã thanh toán? là Yes**.
 8. Quyền truy cập thông tin
 - Ban Giám đốc được xem toàn bộ thông tin quản lý hợp đồng.
 - Giám đốc Khối và Giám đốc trung tâm KD/SX được xem toàn bộ hợp đồng do Khối /Trung tâm mình phụ trách.
 - AM được quyền xem thông tin về các hợp đồng được phân công
 - Nếu AM chia sẻ thông tin HĐ cho thành viên được xem thì thành viên đó được xem thông tin chung về HĐ, các điểm mốc thanh toán và các sản phẩm bàn giao của hợp đồng đó

IV. Quản lý dự án

1. QTDA chịu trách nhiệm với thông tin về dự án do mình phụ trách và **định kỳ hàng tuần** cập nhật các thông tin thực tế của dự án trên HTTT NB.
2. Các đối tượng sử dụng, khai thác cập nhật bao gồm: Lãnh đạo các cấp, GĐDA, QTDA, Cán bộ tham gia dự án, CBCL Trung tâm CEC.
3. CBCL chịu trách nhiệm nhập các thông tin ban đầu trong QĐTCDA lên hệ thống (thông tin chung của dự án, các điểm mốc kiểm soát, sản phẩm bàn giao....). Đối với các dự án không lập QĐTCDA mà bộ phận có nhu cầu theo dõi chi phí, ghi timesheet thì Giám đốc Khối hoặc Trưởng bộ phận đó tự nhập dự án lên hệ thống để theo dõi và quản lý.
4. Mã vụ việc: liên kết với vụ việc phát sinh ra HĐ tương ứng.
5. Hồ sơ dự án: lưu các tài liệu của dự án (QTDA, Phân tích, Thiết kế, Lập trình, Kiểm tra, Triển khai, Nghiệm thu...), riêng các tài liệu như (Quyết định tổ chức dự án, biên bản bàn giao sản phẩm cho khách hàng, biên bản xác nhận đào tạo, biên bản xác nhận cài đặt/kiểm tra tính năng chương trình/hệ thống, biên bản nghiệm thu kỹ thuật, biên bản họp với khách hàng...), QTDA scan bản cứng và lưu trên thư mục **hồ sơ dự án**.
6. QTDA cập nhật các thông tin về các điểm mốc kiểm soát của dự án như: Ngày bắt đầu (thực tế), ngày kết thúc (thực tế), trạng thái thực hiện của từng điểm mốc.
7. Chi phí tiền: QTDA cập nhật các thông tin tạm ứng, thanh toán của dự án lên HTTTNB
8. QTDA chịu trách nhiệm cập nhật kết quả các **Sản phẩm bàn giao** của dự án lên hệ thống bao gồm: ngày bàn giao (thực tế), kết quả bàn giao (liên kết đến file hoặc thư mục **chứa kết quả bàn giao** được lưu trong Hồ sơ dự án)....
9. Kế hoạch phân bổ nguồn lực cho các dự án: Định kỳ hàng tháng, GĐTT SX sẽ nhập kế hoạch phân bổ nguồn lực cho các dự án lên HTTT NB để theo dõi .
10. Mỗi nhân viên hàng tuần phải khai báo timesheet cho thời gian làm việc trong tuần của mình và ghi nhận vào dự án mà mình tham gia, gửi cho QTDA xem xét và phê duyệt timesheet này.
11. Bắt đầu từ tháng **4/2013: chậm nhất là ngày 27 hàng tháng**, các TTSX phải có đầy đủ số liệu về timesheet đã được phê duyệt trên HTTT NB để kế toán lấy số liệu về chi phí phân bổ nguồn lực.
12. **Hóa đơn nội bộ: Chậm nhất là ngày 27 hàng tháng**, GĐTT SX phải nhập các hóa đơn nội bộ lên HTTTNB và cung cấp cho kế toán (bản cứng) các Hóa đơn nội bộ đã được bên mua xác nhận để làm căn cứ ghi nhận sản lượng của TTSX.
13. Quyền truy cập thông tin.
 - Ban Giám đốc được xem toàn bộ thông tin các dự án
 - Giám đốc Khối và Giám đốc trung tâm KD/SX được xem toàn bộ dự án do Khối /Trung tâm mình phụ trách.
 - QTDA được xem tất cả các thông tin của dự án mà mình phụ trách
 - Các thành viên dự án được xem các thông tin mà QTDA chia sẻ.

V. Quản lý Hỗ trợ khách hàng

1. Cán bộ chất lượng chịu trách nhiệm ghi nhận các yêu cầu hỗ trợ/khiếu nại của khách hàng cho các sản phẩm, dịch vụ mà CMCSOFT cung cấp lên hệ thống thông tin nội bộ để theo dõi và xử lý.
2. Cán bộ các phòng ban liên quan chịu trách nhiệm truy cập vào hệ thống và xử lý các yêu cầu hỗ trợ/khiếu nại được phân công.
3. Quy trình xử lý Hỗ trợ/khiếu nại khách hàng 07/QT/CL ban hành toàn công ty.

VI. Hồ sơ

1. Hồ sơ/ tài liệu: Do QTDA, AM, Presale, Trợ lý kinh doanh, CBCL, Cán bộ phụ trách hồ sơ, tài liệu và những người được phân công của các trung tâm/phòng ban đưa lên, bao gồm: Hồ sơ vụ việc, hồ sơ hợp đồng và hồ sơ dự án.
2. Hệ thống sẽ tự tạo cho mỗi vụ việc, hợp đồng, dự án một Hồ sơ để lưu.
3. Khi triển khai thực hiện Hợp đồng/Dự án với khách hàng, **đối với tất cả các buổi làm việc với KH**, đề nghị cán bộ thực hiện **phải có ghi nhận biên bản họp, gửi lại cho khách hàng xem xét và ký xác nhận**. Các biên bản này sau đó phải được đưa ngay lên **HTTT NB** (Mục **Hồ sơ** của **Hợp đồng/Dự án**) để lưu trữ và theo dõi thực hiện.
4. Hồ sơ/tài liệu được tổ chức sắp xếp theo trình tự năm/tháng để dễ theo dõi và nhận biết.
5. Trung tâm CEC chịu trách nhiệm giám sát tính đầy đủ / chính xác của các hồ sơ điện tử và hồ sơ giấy của mọi hoạt động quy định trong Quy chế này.

VII. Các danh mục

Các thông tin phần quản lý danh mục sẽ do Trung tâm CEC nhập lên hệ thống, bao gồm:

1. Danh mục sản phẩm
2. Danh mục điểm mốc dự án
3. Trạng thái dự án
4. Phân khúc thị trường
5. Danh mục giai đoạn hợp đồng
6. Trạng thái bàn giao
7. Loại dự án
8. Cơ cấu tổ chức
9. Loại chi phí
10. Loại công việc
11. Các danh mục khác...

BẢNG GHI NHẬN THAY ĐỔI

Ngày	Phiên bản	* A, M, D	Mô tả	Tác giả
1/11/2011	1/0	A	Bản khởi đầu	Nguyễn Thị Thu Hà
24/12/2011	1/1	M	Cập nhật các nội dung về Vụ việc, hợp đồng, dự án, hồ sơ.	Nguyễn Thị Thu Hà
05/03/2012	1/2	A	Bổ sung quy định : <ul style="list-style-type: none"> - Hợp đồng sau khi được ký sẽ chuyển một bản gốc cho P&Q để lưu. - Khi HĐ được nghiệm thu, thanh toán xong, toàn bộ Hồ sơ thực hiện HĐ cũng chuyển cho bộ phận P&Q để quản lý. - Khi kết thúc từng điểm mốc thanh toán của hợp đồng, Kế toán sẽ cập nhật tình trạng Kết thúc và Thanh toán của điểm mốc trên HTTT NB - Chính sửa: Định kỳ hàng tháng, GĐTT SX sẽ cập nhật chi phí phân bổ nguồn lực cho dự án trên HTTT NB 	Nguyễn Thị Thu Hà
31/05/2013	1/3	A,M,D	Bổ sung quy định từ 4.2013: <ul style="list-style-type: none"> - Chậm nhất là ngày 27 hàng tháng, các TTSSX phải có đầy đủ số liệu về timesheet đã được phê duyệt trên HTTT NB để kế toán lấy dữ liệu phân bổ chi phí nguồn lực - Hóa đơn nội bộ: chậm nhất ngày 27 hàng tháng, GĐTT SX ghi nhận trên HTTTNB và gửi cho kế toán bản cứng. Bổ quy định định kỳ hàng tháng, GĐTT SX sẽ nhập chi phí phân bổ nguồn lực cho dự án trên HTTT NB → thay bằng việc nhập kế hoạch phân bổ nguồn lực cho dự án.	Nguyễn Thị Thu Hà

* A; Thêm mới; M: Sửa đổi; D: Xóa

Phê duyệt	Xem xét		Biên soạn
Hoàng Ngọc Hùng	Nguyễn Kim Cương	Phạm Ngọc Dương	Nguyễn Thị Thu Hà