Phần 2. YÊU CẦU VỀ KỸ THUẬT

Chương V. YÊU CẦU VỀ KỸ THUẬT

1. Giới thiệu chung về dự án/dự toán mua sắm, gói thầu:

- Tên gói thầu: Gói thầu số 01: Thuê vận hành, khai thác Tổng đài thông tin dịch vụ công 1022 tỉnh Hưng Yên

- Dự toán: Thuê dịch vụ công nghệ thông tin: Thuê vận hành, khai thác tổng đài thông tin dịch vụ công 1022 tỉnh Hưng Yên

- Chủ đầu tư: Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Hưng Yên

- Nguồn vốn: Ngân sách Nhà nước

- Hình thức lựa chọn nhà thầu: Chào hàng cạnh tranh, qua mạng

- Phương thức lựa chọn nhà thầu: Một giai đoạn, một túi hồ sơ

- Thời gian tổ chức lựa chọn nhà thầu: 20 ngày

- Thời gian bắt đầu tổ chức lựa chọn nhà thầu: Quý III/2025

- Loại hợp đồng: Trọn gói

- Thời gian thực hiện hợp đồng: 365 ngày

- Địa điểm thực hiện: Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Hưng Yên. Địa chỉ: Số 2, đường Chùa Chuông, Phường Phố Hiến, Tỉnh Hưng Yên.

2. Mục tiêu công việc:

- Mục tiêu chung: Xây dựng Tổng đài thông tin dịch vụ công 1022 của UBND tỉnh tạo kênh liên lạc thống nhất, đơn giản, tin cậy, hiệu quả để người dân, doanh nghiệp liên hệ, tìm hiểu thông tin và thực hiện các dịch vụ công, thủ tục hành chính và các quy định hành chính; phát huy các nguồn lực tham gia hỗ trợ cung ứng dịch vụ công; nâng cao chất lượng phục vụ cung cấp dịch vụ công cho tổ chức, người dân và doanh nghiệp.

- Mục tiêu cụ thể:

+ Thiết lập, sử dụng Tổng đài thông tin dịch vụ công với đầu số điện thoại và hộp thư điện tử thống nhất, dễ nhớ, dễ sử dụng, với đội ngũ nhân sự chuyên nghiệp để hướng dẫn, hỗ trợ tổ chức, người dân và doanh nghiệp thực hiện dịch vụ công một cách dễ dàng, giảm thời gian, chi phí.

+ Tạo kênh thông tin liên lạc đơn giản, nhanh chóng, có sự tương tác, đối thoại hai chiều giữa cơ quan, đơn vị, cán bộ, công chức, viên chức với tổ chức, người dân và doanh nghiệp về những vấn đề liên quan đến cung ứng dịch vụ công. Thông tin kịp thời cho tổ chức, người dân và doanh nghiệp đồng thời cập nhật, đôn đốc, nhắc nhở các cơ quan, đơn vị về tiến độ giải quyết thủ tục hành chính (đến hẹn, trễ hẹn).

+ Giảm bớt áp lực cho cơ quan nhà nước, Bộ phận một cửa các cấp trong việc đón tiếp, hướng dẫn, giải đáp đối với tổ chức, người dân và doanh nghiệp để

tập trung nguồn lực đẩy nhanh tiến độ giải quyết các hồ sơ cho tổ chức, người dân và doanh nghiệp.

+ Thông qua hoạt động của Tổng đài thông tin dịch vụ công giúp tuyên truyền, quảng bá và hỗ trợ hiệu quả cho tổ chức, người dân và doanh nghiệp về các mô hình cải cách thủ tục hành chính của tỉnh; kịp thời khảo sát, nắm bắt thông tin từ tổ chức, người dân và doanh nghiệp để có giải pháp nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ công.

3. Yêu cầu kỹ thuật của gói thầu:

3.1. Yêu cầu chung:

- Bảo đảm tuân thủ Khung Kiến trúc Chính phủ điện tử Việt Nam và Kiến trúc Chính quyền điện tử tỉnh Hưng Yên;

- Đảm bảo an toàn, an ninh thông tin, bảo mật và tính riêng tư về thông tin, dữ liệu của các cơ quan nhà nước. Tuân thủ Pháp lệnh bảo vệ bí mật nhà nước và các văn bản khác về bí mật, an ninh, an toàn thông tin.

- Bảo đảm khả năng tiếp nhận, kết nối, chia sẻ thông tin giữa cơ quan có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính với tổ chức, cá nhân có nhu cầu thực hiện thủ tục hành chính thông qua các phương tiện điện tử, truyền thông, mạng xã hội được cấp có thẩm quyền cho phép như mạng internet, mạng điện thoại, sử dụng hệ thống tin nhắn (SMS)...

- Bảo đảm khả năng cung cấp công cụ phục vụ cơ quan hành chính nhà nước trong công tác tổ chức, quản lý, khai thác, lưu trữ khoa học, nhất quán, lâu dài.

- Bảo đảm khả năng kết nối, chia sẻ thông tin giữa các hệ thống thông tin của các cơ quan nhà nước với nhau để cho phép cán bộ công chức, viên chức làm việc trên môi trường kết nối thông suốt, giúp cho việc tác nghiệp của mỗi cán bộ dễ dàng, thuận tiện hơn đồng thời giúp cho lãnh đạo kiểm soát công việc tốt hơn.

- Phần mềm được xây dựng trên nền công nghệ hiện đại và dự báo thời gian phổ biến còn lâu dài, ít lạc hậu và có khó năng mở rộng phạm vi triển khai (không giới hạn số lượng đơn vị triển khai).

- Phần mềm có tính ổn định cao, hoạt động với tần suất sử dụng đồng thời và liên tục 24/24 giờ trong các ngày trong tuần; đáp ứng nhu cầu xử lý công việc cho tất cả các cơ quan sử dụng.

- Thời gian bảo hành, hỗ trợ kỹ thuật tối thiểu 12 tháng (01 năm) để đảm bảo cho quản trị và người dùng của các đơn vị trong tỉnh nắm bắt được đầy đủ các tính năng của phần mềm. Thời gian đáp ứng xử lý sự cố tối đa 30 phút.

3.2. Yêu cầu về chất lượng dịch vụ Công nghệ thông tin:

TT	Tiêu chí chất lượng	Phần mềm Hệ thống Tổng đài thông tin dịch vụ công 1022
1	**Nhóm tiêu chí về chức năng nghiệp vụ**	

TT	Tiêu chí chất lượng	Phần mềm Hệ thống Tổng đài thông tin dịch vụ công 1022
1.1	Tính đầy đủ của chức năng nghiệp vụ	Phần mềm đầy đủ chức năng được nêu tại mục **3.3. Yêu cầu cần đáp ứng của phần mềm Hệ thống Tổng đài thông tin dịch vụ công 1022 tỉnh Hưng Yên**
1.2	Tính chính xác của các chức năng nghiệp vụ	Các kết quả thực thi của các chức năng nghiệp vụ của hệ thống phải bảo đảm chính xác, phù hợp quy trình thực hiện nghiệp vụ.
1.3	Tính phù hợp của chức năng với nghiệp vụ	Các tính năng phần mềm phù hợp với quy định của pháp luật chuyên ngành có liên quan.
2	**Nhóm tiêu chí về hiệu năng vận hành**	
2.1	Hiệu năng đáp ứng của dịch vụ CNTT	
		Hệ thống có khả năng đáp ứng số lượng người dùng truy cập đồng thời (giá trị CCU – concurent user) là 10% tổng số người dùng sử dụng hệ thống
		Đối với những chức năng xử lý nghiệp vụ thông thường, thời gian đáp ứng cho mỗi thao tác < 10s, thời gian đáp ứng cho các tính năng xuất báo cáo dữ liệu lớn < 60s
		Hiệu suất: ▪ Tải đối với CPU: ≤ 70% ▪ Tải đối với RAM: ≤ 95% ▪ Tải đối với HDD: ≤ 80%
3	**Khả năng mở rộng của dịch vụ CNTT**	
		Hệ thống có khả năng sẵn sàng mở rộng phạm vi triển khai khi bổ sung đơn vị và số lượng người sử dụng dịch vụ trên cơ sở mở rộng, nâng cấp hạ tầng đảm bảo mà không cần phải tác động đến công tác lập trình.
		Hạ tầng (khi cần thiết nâng cấp, bổ sung) dễ dàng được mở rộng theo chiều ngang nhằm hạn chế ảnh hưởng tới sự vận hành của hệ thống dưới góc nhìn của người dùng cuối.
4	**Nhóm tiêu chí phi chức năng khác**	
4.1	Tuân thủ các yêu cầu chung về kỹ thuật	
4.1.1	Tuân thủ các tiêu chuẩn kỹ thuật về ứng dụng CNTT trong cơ quan nhà nước	

TT	Tiêu chí chất lượng	Phần mềm Hệ thống Tổng đài thông tin dịch vụ công 1022
		Các định dạng tập tin (tập tin nhập vào hệ thống, tập tin được xuất ra từ hệ thống, tập tin lưu trữ trong hồ sơ điện tử...) tuân thủ theo các định dạng tập tin (về văn bản, hình ảnh...) được quy định tại Thông tư số 39/2017/TT-BTTTT ngày 15/12/2017 của Bộ trưởng Bộ Thông tin và Truyền thông.
4.2	Khả năng sử dụng	
4.2.1	Khả năng tái sử dụng	
		Hệ thống phải cho phép export dữ liệu theo quy định
4.2.2	Khả năng ngăn chặn lỗi cơ bản từ người dùng.	Giải pháp phải cho phép kết nối, chia sẻ dữ liệu với các ứng dụng chuyên ngành khác
		100% số lỗi logic nhập liệu mà người dùng nghiệp vụ có thể gặp phải đều phải được ngăn chặn hoặc cảnh báo.
4.2.4	Tính dễ học, dễ sử dụng	
		Tỷ lệ người dùng đánh giá hệ thống có mức độ dễ học, dễ sử dụng mà một người dùng thông thường học và có thể sử dụng chính xác các chức năng nghiệp vụ với câu trả lời là "Hài lòng" > 90%.
		Hệ thống phải cung cấp tài liệu hướng dẫn sử dụng với đầy đủ các chức năng nghiệp vụ, quản trị cho các đối tượng khác nhau gồm có: Cán bộ vận hành, Cán bộ nghiệp vụ, Lãnh đạo,...
4.3	Tính tin cậy	
4.3.1	Tính liên tục, sẵn sàng	
		Số lần gián đoạn của dịch vụ CNTT có thể được Chủ trì thuê dịch vụ chấp nhận: 04 lần trong các kỳ bảo trì hoặc trừ trường hợp có thoả thuận bằng văn bản khác giữa hai bên trong quá trình thực hiện hợp đồng.
		Yêu cầu về khoảng thời gian chấp nhận được giữa các lần xảy ra sự cố dẫn đến gián đoạn dịch vụ.
		Thời gian chấp nhận được giữa các lần xảy ra sự cố dẫn đến gián đoạn dịch vụ tối thiểu là 06 tháng trong kỳ cung cấp dịch vụ trừ trường hợp nâng cấp hệ thống nhưng phải thông báo trước hoặc do lỗi của Chủ trì thuê dịch vụ.
4.3.2	Khả năng phục hồi sau sự cố	

TT	Tiêu chí chất lượng	Phần mềm Hệ thống Tổng đài thông tin dịch vụ công 1022
		Thời gian để khôi phục dịch vụ CNTT sau sự cố tối đa là 12 tiếng đồng hồ kể từ thời điểm xảy ra sự cố.
		Tỷ lệ phần trăm các dịch vụ CNTT phải được phục hồi triệt để sau sự cố là: 100%.
		Toàn bộ các thành phần, dữ liệu của hệ thống được quy định được sao lưu dự phòng đều phải được phục hồi sau sự cố.
4.4	Khả năng bảo trì	
4.4.1	Khả năng phân tích sự cố	
		Thời gian Nhà cung cấp dịch vụ được phép xác định, nhận diện nguyên nhân và đưa ra hướng dẫn khắc phục sự cố là không quá 24 tiếng đồng hồ kể từ thời điểm xảy ra sự cố.
4.7	Mức độ sử dụng, khai thác của dịch vụ CNTT trong kỳ đánh giá	
		Nhà cung cấp dịch vụ phải thực hiện đầy đủ thoả thuận về bảo đảm hiệu quả sử dụng dịch vụ CNTT thông qua việc duy trì đội ngũ nhân sự hỗ trợ người dùng.
5	**Nhóm tiêu chí về sự hài lòng của người sử dụng**	
5.1	Tính kịp thời	
		Thời gian Nhà cung cấp dịch vụ CNTT hoàn tất việc cung cấp dịch vụ CNTT tới người dùng không được chậm hơn so với thời hạn quy định của cấp có thẩm quyền.
5.2	Phản hồi của người sử dụng	
		Hàng tháng không có quá 2 phản hồi của khách hàng phàn nàn về thái độ nhân viên, về việc làm mất lời nhắn tổng đài của khách hàng.
5.3	Khả năng hỗ trợ người dùng	
		Thời gian trả lời khách hàng không dài hơn so với quy định: Tối thiểu 96% số yêu cầu hỗ trợ dịch vụ được giải quyết trong vòng 1 ngày làm việc.

TT	Tiêu chí chất lượng	Phần mềm Hệ thống Tổng đài thông tin dịch vụ công 1022
		Đơn vị cung cấp dịch vụ phải có cán bộ kỹ thuật sẵn sàng hỗ trợ sửa lỗi khi có yêu cầu
5.4	Thái độ phục vụ	
		Nhân viên trực tổng đài hỗ trợ dịch vụ của Nhà cung cấp phải nhã nhặn và tiếp nhận cuộc gọi một cách chuẩn xác, đúng quy trình. Nhà cung cấp dịch vụ được đánh giá đáp ứng nếu tối thiểu 90% người sử dụng đánh giá là Hài lòng.

3.3. Yêu cầu cần đáp ứng của phần mềm Hệ thống Tổng đài thông tin dịch vụ công 1022 tỉnh Hưng Yên:

STT	Tên Chức năng	Mô tả Chức năng
1. Web CRM		
I. Website quản trị - CRM		
1	Đăng nhập tài khoản người dùng	1. Người dùng nhập tên tài khoản và mật khẩu.
		2. Kiểm tra thông tin đăng nhập.
		3. Trả về kết quả đăng nhập.
		4. Cập nhật trang chủ khi đăng nhập thành công.
2	Quên mật khẩu	1. Người dùng từ trang đăng nhập chọn quên mật khẩu.
		2. Hệ thống hiển thị pop-up hướng dẫn làm lấy lại mật khẩu.
3	Danh sách tin báo	1. Người dùng chọn "Thống kê tin báo" từ menu.
		2. Người dùng chọn "Danh sách tin báo" trong thống kê tin báo.
		3. Giao diện hiển thị danh sách tin báo.
		4. Người dùng nhập thông tin cần lọc để tìm kiếm tin báo.
		5. Người dùng douple-click vào tin báo để xem chi tiết tin báo.
		6. Giao diện hiển thị chi tiết tin báo.
		7. Người dùng chọn tin báo cần xuất file excel, bấm chọn button xuất file excel, file tự động tải về máy.
4	Tiến trình xử lý tin báo	1. Người dùng chọn "Thống kê tin báo" menu.
		2. Người dùng chọn "Tiến trình xử lý" trong thống kê tin báo.
		3. Giao diện hiển thị tiến trình xử lý tin báo ở dạng cây và dạng danh sách.
		4. Người dùng nhập thông tin cần lọc để tìm kiếm tiến trình xử lý tin báo.
		5. Khi người dùng click vào tin báo sẽ hiện ra tiến trình xử lý của tin báo đó.
		6. Người dùng douple-click vào tin báo để xem chi tiết tin báo.
5	Điều phối viên tiếp nhận tin báo thông qua call center	1. Người dân gọi vào hệ thống tổng đài.

STT	Tên Chức năng	Mô tả Chức năng
		2. Tiếp nhận và điều phối cuộc gọi đến điều phối viên đang rảnh.
		3. Điều phối viên tiếp nhận và cập nhật thông tin tin báo của người dân cung cấp.
		4. Kết thúc cuộc gọi, điều phối viên lưu tin báo.
6	Điều phối viên tiếp nhận tin báo thông qua sms	1. Người dân nhắn tin qua hệ thống sms của
		2. Điều phối viên xem danh sách các tin nhắn của người dân, chọn tin nhắn và nhập các thông tin cần thiết khác của tin báo.
		3. Điều phối viên lưu tin báo, kết thúc quá trình tạo tin.
7	Xem lịch sử cuộc gọi nhỡ và click to call gọi lại cho khách hàng	1. Người dùng chọn icon cuộc gọi nhỡ
		2. Chọn cuộc gọi bị nhỡ
		3. Nhấn gọi lại
		4. Nhấn xác nhận gọi lại cho người dân cần phản ánh
		5. Cuộc gọi ring đến softphone/Ip Phone
		6. Người dùng trả lời cuộc gọi
		7. Cuộc gọi kết nối tới người dân cần phản ánh
8	Xem toàn bộ lịch sử cuộc gọi	1. Người dùng chọn tab lịch sử cuộc gọi
		2. Người dùng chọn các lựa chọn: số điện thoại, từ ngày tới ngày, số lượng kết quả
		3. Nhấn Tìm kiếm
		4. Hiển thị kết quả tìm kiếm
9	Xem toàn bộ lịch sử tin nhắn	1. Người dùng chọn tab lịch sử tin nhắn
		2. Người dùng chọn các lựa chọn: số điện thoại, từ ngày tới ngày, số lượng kết quả
		3. Nhấn Tìm kiếm
		4. Hiển thị kết quả tìm kiếm
10	Tìm kiếm hành chính công	1. Người dùng chọn tab Thủ tục hành chính
		2. Người dùng chọn tỉnh thành/quận huyện cần tìm kiếm hành chính công
		3. Người dùng nhập từ khoá tìm kiếm
		4. Người dùng nhấn tìm kiếm
		5. Hiển thị kết quả tìm kiếm
11	Điều phối viên quản lý, xử lý tin báo.	1. Tạo mới tin báo.
		2. Cập nhật tin báo.
		3. Xóa tin báo.
		4. Lưu file excel.
		5. Xem chi tiết tin báo.
12	Tổng đài điều phối tin báo xuống phòng ban	1. Điều phối viên chọn tin báo cần điều phối.
		2. Chọn phòng ban cần điều điều phối và nhập chú thích.
		3. Cập nhật điều phối, kết thúc quá trình điều phối.

STT	Tên Chức năng	Mô tả Chức năng
13	Quản lý phân công chuyên viên xử lý tin báo	1. Chọn tin báo cần phân công.
		2. Chọn chuyên viên tiếp nhận tin báo và chú thích về việc xử lý tin.
		3. Cập nhật phân công, kết thúc quá trình.
14	Quản lý phân công đơn vị cấp dưới xử lý tin báo	1. Chọn tin báo cần phân công.
		2. Chọn phòng ban tiếp nhận tin báo và chú thích về việc xử lý tin.
		3. Cập nhật phân công, kết thúc quá trình.
15	Báo tin rác	1. Chuyên viên chọn tin báo rác và chú thích cho tin báo.
		2. Chuyên viên gửi kết quả xử lý cho quản lý.
		3. Quản lý phê duyệt tin báo rác.
		4. Tổng đài tiếp nhận tin báo rác và xử lý.
16	Báo tin ngoài khu vực	1. Chuyên viên chọn tin báo ngoài khu vực và chú thích cho tin báo.
		2. Chuyên viên gửi kết quả xử lý cho quản lý.
		3. Quản lý phê duyệt tin báo ngoài khu vực.
		4. Tổng đài tiếp nhận tin báo ngoài khu vực và điều phối cho khu vực khác tiếp nhận.
17	Báo cần đơn vị hỗ trợ	1. Chuyên viên chọn tin báo cần hỗ trợ và chú thích cho tin báo.
		2. Chuyên viên gửi kết quả xử lý cho quản lý.
		3. Quản lý tiếp nhận tin báo cần hỗ trợ, chuyển cho đơn vị hỗ trợ xử lý.
18	Quản lý phê duyệt tin báo	1. Chuyên viên chọn tin báo cần phê duyệt và chú thích cho tin báo.
		2. Chuyên viên gửi kết quả xử lý cho quản lý.
		3. Quản lý phê duyệt tin báo .
		4. Tổng đài tiếp nhận tin báo đã phê duyệt, kết thúc quá trình xử lý
19	Chuyên viên xử lý tin báo	1. Chuyên viên chọn tin báo cần xử lý và chú thích cho tin báo.
		2. Chuyên viên gửi kết quả xử lý cho quản lý.
		3. Tin báo được chuyển cho quản lý, kết thúc quá trình xử lý.
20	Quản lý lĩnh vực	1. Người dùng đăng nhập vào tài khoản admin
		2. Người dùng chọn danh mục phản ánh
		3. Hiển thị hai phần: + Danh sách lĩnh vực hiển thị theo dạng cây cấp cha con + Danh sách dạng bảng hiển thị toàn lĩnh vực
		4. Chọn khu vực cần kiểm tra lĩnh vực
21	Quản lý import lĩnh vực từ file csv	1. Người dùng đăng nhập vào tài khoản admin
		2. Người dùng chọn tập tin
		3. Người dùng upload tập tin
		4. Người dùng xác nhận và hiển thị pin loader
		5. Người dùng nhận thông báo upload hoàn thành
		6. Người dùng nhấn Ok và trở về trang chủ

STT	Tên Chức năng	Mô tả Chức năng
		7. Hiển thị các lĩnh vực mới import
22	Quản lý tạo lĩnh vực chọn tạo mới	1. Người dùng đăng nhập vào tài khoản admin
		2. Người dùng chọn thêm mới
		3. Người dùng chọn khu vực cần tạo dịch vụ
		4. Người dụng chọn điều kiện Tạo mới dịch vụ
		4. Người dùng chọn điều kiện dịch vụ chuẩn bị tạo là : + Chọn điều kiện cha + Chọn điều kiện con : yêu cầu chọn cha mà lĩnh vực con thuộc về
		6. Người dùng điền tên dịch vụ, mô tả
		7. Chọn icon file
		8. Chọn lưu
23	Quản lý tạo lĩnh vực chọn tạo từ tập lĩnh vực mặc định	1. Người dùng đăng nhập vào tài khoản admin
		2. Người dùng chọn thêm mới
		3. Người dùng chọn khu vực cần tạo dịch vụ
		4. Người dụng chọn điều kiện Chọn từ dịch vụ mặc định
		5. Người dùng chọn lĩnh vực từ danh sách lĩnh vực được list ra
		6. Người dùng điền tên dịch vụ, mô tả
		7. Chọn lưu
24	Quản lý chỉnh sửa lĩnh vực	1. Người dùng đăng nhập vào tài khoản admin
		2. Người dùng chọn lĩnh vực cần edit, người dùng chọn nút edit
		3. Người dùng điền tên dịch vụ/ mô tả cần thay đổi
		4. Người dùng chọn icon cần thay đổi
		5. Chọn lưu
25	Quản lý xoá lĩnh vực	'1. Người dùng đăng nhập vào tài khoản admin
		2. Người dùng chọn lĩnh vực cần xoá
		3. Người dùng xác nhận xoá. Người dùng cần xác nhận hai lần nếu xoá dịch vụ cha
		4. Dịch vụ bị xoá
26	Quản lý khu vực	1. Người dùng đăng nhập vào tài khoản admin
		2. Người dùng chọn danh mục khu vực
		3. Hiển thị hai phần: + Danh sách khu vực hiển thị theo dạng cây 3 cấp: tỉnh thành, quận huyện, phường xã + Danh sách dạng bảng hiển thị tỉnh thành
		4. Chọn khu vực tỉnh thành/quận huyện/phường xã
27	Quản lý chỉnh sửa khu vực	1. Người dùng đăng nhập vào tài khoản admin
		2. Người dùng chọn danh mục khu vực
		3. Hiển thị hai phần: + Danh sách khu vực hiển thị theo dạng cây 3 cấp: tỉnh thành, quận huyện, phường xã + Danh sách dạng bảng hiển thị tỉnh thành
		4. Người dùng chọn khu vực cần edit

STT	Tên Chức năng	Mô tả Chức năng
		5. Người dùng nhập mã khu vực/tên khu vực cần edit
		6. Người dùng nhấn xác nhận
28	Quản lý xoá khu vực	'1. Người dùng đăng nhập vào tài khoản admin
		2. Người dùng chọn danh mục khu vực
		3. Hiển thị hai phần: + Danh sách khu vực hiển thị theo dạng cây 3 cấp: tỉnh thành, quận huyện, phường xã + Danh sách dạng bảng hiển thị tỉnh thành
		4. Người dùng chọn khu vực cần xoá
		5. Người dùng nhấn xác nhận
29	Quản lý tạo khu vực	1. Người dùng đăng nhập vào tài khoản admin
		2. Người dùng chọn thêm mới
		3. Người dùng điền tên khu vực, mã khu vực theo mã code hành chính quốc gia
		4. Người dùng chọn tạo tỉnh thành/quận huyện/phường xã
		5. Người dùng nhấn tạo
		6. Khu vực mới được tạo
30	Xuất report (excel) phản ánh mới	1. Tại mục Tổng đài ở Menusite, nhấn chọn Phản ánh mới, sau đó chọn Xuất Excel
		2. File Excel được tải về máy
31	Xử lý tin phản ánh	1. Tại mục Tổng đài ở Menusite, nhấn chọn Phản ánh mới
		2. Chọn buton [Chi tiết]
		3. Hệ thống hiển thị popup thông tin chi tiết của phản ánh
		4. Chọn buton [Xóa]
		5. Hệ thống hiển thị thông báo
		6. Chọn buton [Sửa tin]
		7. Hệ thống hiển thị popup cho phép thay đổi thông tin
		8. Người dùng thay đổi thông tin và submit
		9. Kiểm tra ràng buộc các trường thông tin
		10. Hiển thị thông báo
		11. Chọn buton [Thêm mới]
		12. Hệ thống hiển thị popup cho phép thay đổi thông tin
		13. Kiểm tra ràng buộc các trường thông tin
		14. Hiển thị thông báo
		9a. Thiếu thông tin ở các trường ràng buộc
		9a1. Hệ thống thông báo yêu cầu điền thông tin vào các trường ràng buộc
		13a. Thiếu thông tin ở các trường ràng buộc
		13a1. Hệ thống thông báo yêu cầu điền thông tin vào các trường ràng buộc
32	Phân công phản ánh tới đơn vị	1. Người dùng chọn phản ánh phân công, chọn [Điều phối]
		2. Điền đầy đủ các thông tin và submit
		3. Hệ thống hiển thị thông báo
33	Báo tin rác	1. Người dùng chọn phản ánh phân công, chọn [Báo tin rác]
		2. Điền đầy đủ các thông tin và submit
		3. Hệ thống hiển thị thông báo
34	Quản lý tin rác	1.Chọn Điều phối->Tin rác, chọn một tin rác
		2. Chọn button [Chi tiết]
		3. Hệ thống hiển thị thông tin chi tiết của tin phản ánh

STT	Tên Chức năng	Mô tả Chức năng
		4. Chọn buton [Xuất excel]
		5. File Excel được tải về máy
35	Quản lý tin phản ánh ngoài khu vực	1.Chọn Điều phối->Tin ngoài khu vực, chọn một tin
		2. Chọn button [Chi tiết]
		3. Hệ thống hiển thị thông tin chi tiết của tin phản ánh
		4. Chọn buton [Xuất excel]
		5. File Excel được tải về máy
36	Quản lý tin phản ánh đã xử lý	1.Chọn Điều phối->tin đã xử lý, chọn một tin
		2. Chọn button [Chi tiết]
		3. Hệ thống hiển thị thông tin chi tiết của tin phản ánh
		4. Chọn buton [Xuất excel]
		5. File Excel được tải về máy
37	Cấu hình điều phối tự động	1. Người dùng đăng nhập với account được cấp quyền điều phối tự động.
		2. Người dùng truy cập vào menu "Cấu hình điều phối".
		3. Chọn vào nút "Cấu hình".
		4. Chọn vào "Chọn Lĩnh Vực".
		5. Chọn một hoặc nhiều lĩnh vực.
		6. Chọn vào "Đồng ý" để thêm lĩnh vực.
		7. Chọn vào "Chọn khu vực tiếp cận".
		8. Chọn "Trạng thái tự động".
		9. Chọn "Khu vực tỉnh/thành phố".
		10. Chọn "Khu vực phường/xã".
		11. Chọn "Đơn vị được điều phối tự động".
		12. Chọn "Lưu" để lưu lại cấu hình.
38	Tiếp nhận điều phối tự động	1. Người dùng đăng nhập account quản lý tiếp nhận phản ánh.
		2. Khi có phản ánh mới được điều phối tới đơn vị, người dùng sẽ nhận được notify thông báo, đồng thời nhận được phản ánh hệ thống tự điều phối.
		3. Click vô phản ánh được điều phối để xem thông tin chi tiết và bản đồ.
2. Ứng dụng quản lý Permission		
1	Đăng nhập tài khoản người dùng	1. Người dùng nhập tên tài khoản và mật khẩu
		2. Kiểm tra thông tin đăng nhập
		3. Trả về kết quả đăng nhập
		4. Cập nhật trang chủ khi đăng nhập thành công
2	Cập nhật thông tin người dùng	1. Người dùng vào trang thiết lập tài khoản
		2. Xem thông tin tài khoản hiện tại
		3. Thiết lập thông tin tài khoản
		4. Lưu thông tin tài khoản của người dùng
3	Thay đổi mật khẩu	1. Người dùng vào trang thiết lập tài khoản
		2. Người dùng nhập mật khẩu hiện tại
		3. Kiểm tra mật khẩu hiện tại
		4. Nhập mật khẩu mới 2 lần nếu mật khẩu của đúng
		5. Kiểm tra sự hợp lệ của mật khẩu mới

STT	Tên Chức năng	Mô tả Chức năng
		6. Lưu mật khẩu mới đã được mã hoá lên server
4	Quản lý vai trò	1. Thông tin của một Menu (Mã, Tên…)
		2. Chọn menu cha.
		3. Lưu thông tin
5	Quản lý nhóm quyền	1. Thông tin của một nhóm quyền (Mã, Tên...)
		2. Chọn danh sách các vai trò
		3. Lưu thông tin
6	Quản lý nơi sử dụng (Organization)	1. Thông tin của nơi sử dụng (Mã, Tên…)
		2. Nhóm quyền quản lý
		3. Thông tin người quản lý Organization này
		4. Lưu thông tin
7	Quản lý phòng ban (Department)	1. Thông tin của phòng ban (Mã, Tên…)
		2. Phòng ban đang thuộc về (cấp cha con)
		3. Lưu thông tin
8	Quản trị User trong hệ thống	1. Thông tin user trong hệ thống (Mã, Tên, ĐT, Email, Địa chỉ...)
		2. Nhóm quyền 1 user trong hệ thống.
		3. Mật khẩu.
		4. Phòng ban đang thuộc về
		5. Lưu thông tin
9	Quản trị Người dùng hệ thống	1. Thông tin user trong hệ thống (Mã, Tên, ĐT, Email, Địa chỉ...)
		2. Nhóm quyền 1 user trong hệ thống.
		3. Mật khẩu.
		4. Lưu thông tin
10	Cấu hình thông báo tin nhắn SMS cho lãnh đạo, cán bộ, chuyên viên trực thuộc cơ quan chức năng khi có tin phản ánh chuyển tới lãnh đạo, cán bộ, chuyên viên tiếp nhận chờ phân công, chờ xử lý, chờ phê duyệt theo vai trò của mình	1. Hiển thị danh sách người dùng hệ thống
		2. Chọn người dùng cần điều chỉnh
		3.Tại mục Cấu hình gửi SMS
		4. Hệ thống hiển thị popup thông tin chi tiết cấu hình
		5. Người dùng thay đổi thông tin gửi SMS (nhận sms, nôi dung mặc định) và submit
		6. Kiểm tra ràng buộc các trường thông tin
		7. Ghi Log hệ thống
		8. Hiển thị thông báo
11	Cấu hình thời gian xử lý quá hạn theo từng lĩnh vực: vd lĩnh vực	1. Hiển thị danh sách lĩnh vực theo đơn vị

STT	Tên Chức năng	Mô tả Chức năng
	A - 24h, lĩnh vực B - 8h.	
		2. Chọn lĩnh vực
		3. Hệ thống hiển thị popup thông tin chi tiết cấu hình
		4. Hiển thị các thông tin chi tiết vào form
		5. Người dùng thay đổi thông tin và submit
		6. Kiểm tra ràng buộc
		7. Ghi Log hệ thống và cập nhật thông tin
		8. Hiển thị thông báo
3. Module giải đáp thủ tục (KNOWLEDGE BASE)		
I. API WEB SERVICE		
1	Xác thực token	1. Người dùng gửi request yêu cầu dữ liệu
		2. Người dùng add thêm token (quy định cách mã hóa giữa server và client) vào header
		3. Server mã hóa token
		4. Nếu xác thực token đúng, thì cho phép đi tiếp vào ứng dụng
2	Tạo câu hỏi và nội dung trả lời cho một thủ tục mới	1. Xác thực token
		2. Gửi dữ liệu format theo định dạng yêu cầu (tên câu hỏi, nội dung câu cả trời, file đính kèm)
		3. Xử lý thông tin đầu vào (hợp lệ và không hợp lệ)
		4. Lưu thông tin xuống Database
		5. Lưu thông tin qua hệ thống search engine tạo index chỉ mục cho việc tìm kiếm thủ tục
3	Xóa bộ câu hỏi	1. Xác thực token
		2. Gửi dữ liệu format theo định dạng yêu cầu (id câu hỏi)
		3. Xử lý thông tin đầu vào (hợp lệ và không hợp lệ)
		4. Cập nhật thông tin xuống Database (Xóa câu hỏi và tất cả các câu trả lời cho thủ tục)
		5. Cập nhật thông tin qua hệ thống search engine xóa index chỉ mục tìm kiếm thủ tục
4	Xóa nội dung trả lời của một thủ tục	1. Xác thực token
		2. Gửi dữ liệu format theo định dạng yêu cầu (id câu hỏi, id câu trả lời)
		3. Xử lý thông tin đầu vào (hợp lệ và không hợp lệ)
		4. Cập nhật thông tin xuống Database
		5. Cập nhật thông tin qua hệ thống search engine xóa index chỉ mục tìm kiếm thủ tục
5	Chỉnh sửa / Cập nhật tiêu đề một câu hỏi thủ tục	1. Xác thực token
		2. Gửi dữ liệu format theo định dạng yêu cầu (id câu hỏi, tiêu đề câu hỏi, trạng thái câu hỏi)
		3. Xử lý thông tin đầu vào (hợp lệ và không hợp lệ)
		4. Cập nhật thông tin xuống Database
		5. Cập nhật thông tin qua hệ thống search engine index chỉ mục tìm kiếm thủ tục

STT	Tên Chức năng	Mô tả Chức năng
6	Chỉnh sửa / Cập nhật nội dung trả lời 1 câu hỏi	1. Xác thực token
		2. Gửi dữ liệu format theo định dạng yêu cầu (id câu hỏi, id câu trả lời, trạng thái câu trả lời)
		3. Xử lý thông tin đầu vào (hợp lệ và không hợp lệ)
		4. Cập nhật thông tin xuống Database
		5. Cập nhật thông tin qua hệ thống search engine index chỉ mục tìm kiếm thủ tục
7	Thêm mới nội dung trả lời cho một thủ tục	1. Xác thực token
		2. Gửi dữ liệu format theo định dạng yêu cầu (id câu hỏi, id câu trả lời, nội dung trả lời, file đính kèm)
		3. Xử lý thông tin đầu vào (hợp lệ và không hợp lệ)
		4. Cập nhật thông tin xuống Database
		5. Cập nhật thông tin qua hệ thống search engine index chỉ mục tìm kiếm thủ tục
8	Xem chi tiết thủ tục	1. Xác thực token
		2. Gửi dữ liệu format theo định dạng yêu cầu (id câu hỏi, id câu trả lời)
		3. Xử lý thông tin đầu vào (hợp lệ và không hợp lệ)
		4. Truy xuất dữ liệu xuống DB
		5. Trả kết quả truy xuất
9	Xem chi tiết một nội dung trả lời thủ tục	1. Xác thực token
		2. Gửi dữ liệu format theo định dạng yêu cầu (id câu hỏi)
		3. Xử lý thông tin đầu vào (hợp lệ và không hợp lệ)
		4. Truy xuất dữ liệu xuống DB
		5. Trả kết quả truy xuất
10	Danh sách các thủ tục	1. Xác thực token
		2. Gửi dữ liệu format theo định dạng yêu cầu (type - optional)
		3. Xử lý thông tin đầu vào (hợp lệ và không hợp lệ)
		4. Truy xuất dữ liệu xuống DB (lấy theo type hoặc tất cả)
		5. Trả kết quả truy xuất
11	Tìm kiếm thủ tục hành chính	1. Xác thực token
		2. Gửi dữ liệu format theo định dạng yêu cầu (nội tung tìm kiếm, tìm chính xác hay không chính xác, typeDoc tìm trong thư mục tài liệu nào)
		3. Xử lý thông tin đầu vào (hợp lệ và không hợp lệ)
		4. Truy xuất tìm kiếm xuống hệ thống search engine
		5. Phân tích và highlight kết quả tìm kiếm
		6. Trả về dữ liệu đã tìm được
II. WEBSITE QUẢN TRỊ		
11	Tạo câu hỏi và nội dung trả lời cho một thủ tục mới	1. Mã hóa token request
		2. Gửi dữ liệu format theo định dạng yêu cầu (tên câu hỏi, nội dung câu cả trời, file đính kèm)

STT	Tên Chức năng	Mô tả Chức năng
		3. Xử lý thông tin đầu vào (hợp lệ và không hợp lệ)
		4. Gọi API xử lý
		5. Nhận kết quả xử lý
12	Xóa bộ câu hỏi	1. Mã hóa token request
		2. Gửi dữ liệu format theo định dạng yêu cầu (id câu hỏi)
		3. Xử lý thông tin đầu vào (hợp lệ và không hợp lệ)
		4. Gọi API xử lý
		5. Nhận kết quả xử lý
13	Xóa nội dung trả lời của một thủ tục	1. Mã hóa token request
		2. Gửi dữ liệu format theo định dạng yêu cầu (id câu hỏi, id câu trả lời)
		3. Xử lý thông tin đầu vào (hợp lệ và không hợp lệ)
		4. Gọi API xử lý
		5. Nhận kết quả xử lý
14	Chỉnh sửa / Cập nhật tiêu đề một câu hỏi thủ tục	1. Mã hóa token request
		2. Gửi dữ liệu format theo định dạng yêu cầu (id câu hỏi, tiêu đề câu hỏi, trạng thái câu hỏi)
		3. Xử lý thông tin đầu vào (hợp lệ và không hợp lệ)
		4. Gọi API xử lý
		5. Nhận kết quả xử lý
15	Chỉnh sửa / Cập nhật nội dung trả lời 1 câu hỏi	1. Mã hóa token request
		2. Gửi dữ liệu format theo định dạng yêu cầu (id câu hỏi, id câu trả lời, trạng thái câu trả lời)
		3. Xử lý thông tin đầu vào (hợp lệ và không hợp lệ)
		4. Gọi API xử lý
		5. Nhận kết quả xử lý
16	Thêm mới nội dung trả lời cho một thủ tục	1. Mã hóa token request
		2. Gửi dữ liệu format theo định dạng yêu cầu (id câu hỏi, id câu trả lời, nội dung trả lời, file đính kèm)
		3. Xử lý thông tin đầu vào (hợp lệ và không hợp lệ)
		4. Gọi API xử lý
		5. Nhận kết quả xử lý
17	Xem chi tiết thủ tục	1. Mã hóa token request
		2. Gửi dữ liệu format theo định dạng yêu cầu (id câu hỏi, id câu trả lời)
		3. Xử lý thông tin đầu vào (hợp lệ và không hợp lệ)
		4. Gọi API xử lý
		5. Nhận kết quả xử lý
18	Xem chi tiết một nội dung trả lời thủ tục	1. Mã hóa token request
		2. Gửi dữ liệu format theo định dạng yêu cầu (id câu hỏi)
		3. Xử lý thông tin đầu vào (hợp lệ và không hợp lệ)
		4. Gọi API xử lý
		5. Nhận kết quả xử lý

STT	Tên Chức năng	Mô tả Chức năng
19	Danh sách các thủ tục	1. Mã hóa token request
		2. Gửi dữ liệu format theo định dạng yêu cầu (type - optional)
		3. Xử lý thông tin đầu vào (hợp lệ và không hợp lệ)
		4. Gọi API xử lý
		5. Nhận kết quả xử lý
20	Tìm kiếm thủ tục hành chính	1. Mã hóa token request
		2. Gửi dữ liệu format theo định dạng yêu cầu (nội tung tìm kiếm, tìm chính xác hay không chính xác, typeDoc tìm trong thư mục tài liệu nào)
		3. Xử lý thông tin đầu vào (hợp lệ và không hợp lệ)
		4. Gọi API xử lý
		5. Nhận kết quả xử lý
III	**Module tìm kiếm**	
21	Gởi tìm kiếm hành chính công	1. Người dùng gửi thông tin tìm kiếm
		2. Trả về kết quả (dạng rút gọn), có phân trang khi dữ liệu nhiều
		3. Hiển thị chi tiết nội dung khi click
		4. Đóng phiên tìm kiếm
22	Gởi tìm kiếm sự kiện	1. Người dùng gửi thông tin tìm kiếm
		2. Trả về kết quả (dạng rút gọn), có phân trang khi dữ liệu nhiều
		3. Hiển thị chi tiết nội dung khi click
		4. Đóng phiên tìm kiếm
4. Module SMS		
I. API		
1	Nhận tin nhắn từ đối tác cung cấp dịch vụ nhắn tin SMS	1. Nhận tin nhắn từ đối tác cung cấp dịch vụ nhắn tin SMS
		2. Lấy thông tin số điện thoại người gửi tin
		3. Lấy nội tin nhắn SMS
		4. Ghi log file.
		5. Gửi tin nhắn qua core.
2	Gửi tin nhắn đến đối tác cung cấp dịch vụ nhắn tin SMS	1. Nhận yêu cầu gửi tin nhắn từ core ra bên ngoài.
		2. Lấy thông tin số điện thoại cần gửi tin đến.
		3. Lấy nội dung nhắn tin SMS.
		4. Ghi log file.
		5. Gửi tin nhắn đến đối tác cung cấp dịch vụ nhắn tin SMS.
3	Gửi tin nhắn đến Core	1. Lấy thông tin số điện thoại gửi tin.
		2. Lấy nội dung gửi tin.
		3. Định dạng tham số đầu vào theo API core quy định
		4. Kết nối với API của core để chuyển tin nhắn vào core
		5. Ghi log file
4	Nhận tin nhắn từ Core	1. Nhận tin nhắn từ Core
		2. Lấy thông tin số điện thoại người gửi tin
		3. Lấy nội tin nhắn SMS

STT	Tên Chức năng	Mô tả Chức năng
		4. Ghi log file.
		5. Gửi tin nhắn qua đối tác cung cấp dịch vụ nhắn tin SMS.
5	Ghi log SMS vào Couchbase	1. Định dạng dữ liệu cần ghi log
		2. Kết nối vối hệ thống lưu trữ log (Couchbase)
		3. Ghi dữ liệu vào couchbase.
		4. Ghi log file thông báo nếu có lỗi.
6	Lịch sử gửi SMS	1. Kết nối vào hệ thống log tập trung Couchbase.
		2. Lấy thông tin tổng số tin nhắn.
		3. Tính số trang cho toàn bộ dữ liệu.
		4. Lấy dữ liệu theo theo yêu cầu.
		5. Trả kết quả dữ liệu.
7	Lọc tin nhắn theo số điện thoại	1. Kết nối vào hệ thống log tập trung Couchbase.
		2. Lấy thông tin tổng số tin nhắn theo số điện thoại.
		3. Tính số trang cho dữ liệu.
		4. Lấy dữ liệu theo theo yêu cầu.
		5. Trả kết quả dữ liệu.
8	Điều phối viên tiếp nhận tin báo thông qua sms	1. Người dân nhắn tin qua hệ thống sms của
		2. Điều phối viên xem danh sách các tin nhắn của người dân, chọn tin nhắn và nhập các thông tin cần thiết khác của tin báo.
		3. Điều phối viên lưu tin báo, kết thúc quá trình tạo tin.
9	Quản lý lịch sử tin nhắn	1. Chọn Lịch sử tin nhắn
		2. Nhập số điện thoại bất kỳ và tìm kiếm
		3. Hệ thống hiển thị kết quả liên quan
		4. Nhập thời gian và tìm kiếm
		5. Hệ thống hiển thị kết quả liên quan
		6. Chọn [Số lượng kết quả] bất kỳ có trong danh sách và tìm kiếm
		7. Hệ thống hiển thị kết quả
5. Module Call center		
1	Điều phối viên tiếp nhận tin báo thông qua call center	1. Người dân gọi vào hệ thống tổng đài.
		2. Tiếp nhận và điều phối cuộc gọi đến điều phối viên đang rảnh.
		3. Điều phối viên tiếp nhận và cập nhật thông tin tin báo của người dân cung cấp.
		4. Kết thúc cuộc gọi, điều phối viên lưu tin báo.
2	Tiếp nhận tin nhắn qua cuộc gọi Voice IP	1. Tiếp nhận thông tin cuộc gọi (số điện thoại người gọi, mã người nhận,...).
		2. Kiểm tra trạng thái người nhận đang rỗi hay bận
		3. Gọi phương thức Hub, gửi thông tin và thông báo người nhận có cuộc gọi đến
		4. Cập nhật trạng thái bận - Kiểm tra trạng thái người nhận đang rỗi hay bận

STT	Tên Chức năng	Mô tả Chức năng
		5. Trả về phản hồi cho phía API Gateway
3	Tiếp nhận tin nhắn qua cuộc gọi Voice IP	1. Tiếp nhận thông tin cuộc gọi (số điện thoại người gọi, mã người nhận,...).
		2. Kiểm tra trạng thái người nhận đang rỗi hay bận
		3. Gọi phương thức Hub, gửi thông tin và thông báo người nhận có cuộc gọi đến
		4. Cập nhật trạng thái bận - Kiểm tra trạng thái người nhận đang rỗi hay bận
		5. Trả về phản hồi cho phía API Gateway
I. Website quản trị		
4	Xác thực người quản trị	1. Người dùng nhập tên tài khoản và mật khẩu
		2. Kiểm tra thông tin đăng nhập
		3. Trả về kết quả đăng nhập
		4. Vào trang quản trị khi đăng nhập thành công
	Chức năng Configurations	
5	Cấu hình chung	1. Hiển thị các tham số cấu hình chung
		2. Cấu hình các tham số và cập nhật vào hệ thống
		3. Hiển thị các tham số đã cấu hình
		4. Apply cấu hình chung vào hệ thống.
6	Cấu hình extension	1. Phân trang extension
		2. Xác định số lượng extension hiển thị trong một trang
		3. Liệt kê Extension
		4. Tìm kiếm extension
		5. Thêm mới extension mức đơn giản.
		6. Thêm mới extension mức nâng cao.
		7. Cập nhật chỉnh sửa extension mức đơn gian.
		8. Cập nhật chỉnh sửa extension mức nâng cao.
		9. Xóa extension.
		10. Apply cấu hình extension vào hệ thống.
7	Cấu hình agent	1. Phân trang agent
		2. Xác định số lượng agent hiển thị trong một trang
		3. Liệt kê agent
		4. Tìm kiếm agent
		5. Thêm mới agent.
		6. Cập nhật chỉnh sửa agent.
		7. Xóa agent.
		8. Apply cấu hình agent vào hệ thống.
8	Cấu hình hàng đợi (Queues/ACD)	1. Phân trang hàng đợi
		2. Xác định số lượng hàng đợi hiển thị trong một trang
		3. Liệt kê hàng đợi
		4. Tìm kiếm hàng đợi
		5. Thêm mới hàng đợi.
		6. Cập nhật chỉnh sửa hàng đợi.
		7. Xóa hàng đợi.
		8. Xác định extension trong hàng đợi.
		9. Cấu hình phát thông báo trước khi vào hàng đợi.
		10. Chuyển cuộc gọi khi hết thời gian trong hàng đợi.

STT	Tên Chức năng	Mô tả Chức năng
		11. Cơ chế phân phối cuộc gọi trong hàng đợi.
		12. Nhạc chờ trong hàng đợi.
		13. Ghi âm cuộc gọi vào hàng đợi.
		14. Xác định các tham số cho agent khi login vào hàng đợi.
9	Cấu hình kết nối thoại IP (Sip Trunking)	1. Phân trang Sip Trunk
		2. Xác định số lượng Sip Trunk hiển thị trong một trang
		3. Liệt kê Sip Trunk
		4. Tìm kiếm Sip Trunk
		5. Thêm mới Sip Trunk
		6. Cập nhật chỉnh sửa Sip Trunk
		7. Xóa Sip Trunk.
		8. Apply cấu hình Sip Trunk vào hệ thống.
10	Cấu hình gọi vào (Inbound Routing)	1. Phân trang Inbound Routing.
		2. Xác định số lượng hiển thị trong một trang.
		3. Liệt kê danh sách cấu hình Inbound Routing.
		4. Tìm kiếm Inbound Routing.
		5. Thêm mới Inbound Routing.
		6. Cập nhật chỉnh sửa Inbound Routing.
		7. Xóa Inbound Routing.
		8. Apply cấu hình Inbound Routing vào hệ thống.
11	Cấu hình gọi ra (Outbound Routing)	1. Phân trang Outbound Routing.
		2. Xác định số Outbound Routing hiển thị trong một trang.
		3. Liệt kê danh sách cấu hình Outbound Routing.
		4. Tìm kiếm Outbound Routing.
		5. Thêm mới Outbound Routing.
		6. Cập nhật chỉnh sửa Outbound Routing.
		7. Xóa Outbound Routing.
		8. Xác định prefix gọi ra đường Outbound Routing.
		9. Xác định kết nối Sip trunking cho Outbound Routing.
		10. Xác định mã Pin cho Outbound Routing.
		11. Apply cấu hình Outbound Routing vào hệ thống.
12	Upload file âm thanh	1. Phân trang file âm thanh.
		2. Xác định số file âm thanh hiển thị trong một trang.
		3. Liệt kê danh sách file âm thanh.
		4. Tìm kiếm file âm thanh.
		5. Thêm mới file âm thanh.
		6. Cập nhật chỉnh sửa file âm thanh.
		7. Xóa Outbound Routing.
13	Cấu hình trả lời tự động IVR	1. Phân trang IVR.
		2. Xác định số IVR hiển thị trong một trang.
		3. Liệt kê danh sách IVR.
		4. Tìm kiếm IVR.
		5. Thêm mới IVR.
		6. Cập nhật chỉnh sửa IVR.
		7. Xóa IVR.
		8. Định nghĩa số bấm cho từng chức năng.

STT	Tên Chức năng	Mô tả Chức năng
		9. Định tuyến cuộc gọi khi hết thời gian chờ.
		10. Apply cấu hình IVR vào hệ thống.
14	Cấu hình mã PIN gọi ra ngoài	1. Phân trang mã PIN
		2. Xác định số dòng hiển thị trong một trang.
		3. Liệt kê danh sách mã PIN.
		4. Tìm kiếm mã PIN.
		5. Thêm mới mã PIN.
		6. Cập nhật chỉnh sửa mã PIN
		7. Xóa mã PIN.
		8. Apply cấu hình mã PIN vào hệ thống.
15	Cấu hình hội thoại (Conferences)	1. Phân trang Conferences.
		2. Xác định số dòng hiển thị trong một trang.
		3. Liệt kê danh sách Conferences.
		4. Tìm kiếm Conferences.
		5. Thêm mới Conferences.
		6. Cập nhật chỉnh sửa Conferences.
		7. Xóa Conferences.
		8. Xác định nhạc chờ cho Conferences.
		9. Apply cấu hình Conferences vào hệ thống.
16	Cấu hình định tuyến cuộc gọi theo thời gian (Time Conditions)	1. Phân trang định tuyến cuộc gọi theo thời gian
		2. Xác định số dòng hiển thị trong một trang.
		3. Liệt kê danh sách định tuyến cuộc gọi theo thời gian đã cấu hình.
		4. Tìm kiếm định tuyến cuộc gọi theo thời gian đã cấu hình
		5. Thêm mới định tuyến cuộc gọi theo thời gian.
		6. Cập nhật chỉnh sửa định tuyến cuộc gọi theo thời gian.
		7. Xóa Time định tuyến cuộc gọi theo thời gian đã tạo.
		8. Apply cấu hình Time Conditions vào hệ thống.
17	Cấu hình chặn số quấy rối (Blacklist)	1. Phân trang Blacklist
		2. Xác định số dòng hiển thị trong một trang.
		3. Liệt kê danh sách Blacklist đã cấu hình.
		4. Tìm kiếm số điện thoại trong Blacklist
		5. Thêm mới số điện thoại vào Blacklist.
		6. Cập nhật chỉnh sửa Blacklist.
		7. Xóa số trong Blacklist.
		8. Apply cấu hình Blacklist vào hệ thống.
18	Cấu hình nhạc chờ (Music on Hold)	1. Phân trang nhạc chờ.
		2. Xác định số dòng hiển thị trong một trang.
		3. Liệt kê danh sách file âm thanh nhạc chờ đã cấu hình.
		4. Tìm kiếm nhạc chờ đã cấu hình.
		5. Thêm mới nhạc chờ.
		6. Cập nhật chỉnh sửa nhạc chờ
		7. Xóa nhạc chờ đã có

STT	Tên Chức năng	Mô tả Chức năng
19	Cấu hình số truy cập ứng dụng (Application Code)	1. Xem các số truy cập ứng dụng
		2. Sửa, cập nhật số truy cập ứng dụng
		3. Apply số truy cập ứng dụng vào hệ thống.
Chức năng Monitor		
20	Monitor Call center	1. Kết nối với Call center theo mô hình Client-Server.
		2. Phân tích các sự kiện Call center gửi cho client.
		3. Hiển thị trạng thái extension online/offline.
		4. Hiển thị trạng thái kết nối Sip trunking.
		5. Thay đổi trạng thái extension khi có cuộc gọi ra/vào.
		6. HIển thị và giám sát các cuộc gọi đang diễn ra trên hệ thống.
		7. Giám sát các cuộc gọi trong hàng đợi Queues.
		8. Giám sát các cuộc gọi Parked Call.
Chức năng Recording		
21	Xem thông tin cuộc gọi và nội dung ghi âm	1. Phân trang chi tiết cuộc gọi.
		2. Liệt kê chi tiết cuộc gọi.
		3. Lọc và tìm cuộc gọi theo thời gian.
		4. Lọc chi tiết cuộc gọi theo số gọi calling.
		5. Lọc chi tiết cuộc gọi theo số bị gọi called.
		6. Download file ghi âm cuộc gọi.
Chức năng Call center Report		
22	Xác định và chọn thông tin xem report	1. Chọn và xác định Queues để xem report.
		2. Chọn và xác định agent để xem report.
		3. Xác định khoảng thời gian xem report.
		4. Chọn nhanh xem report theo ngày/tuần/tháng.
23	Report Answered Calls	1. Report thông tin tổng thể Answer calls.
		2. Report answer calls theo agent.
		3. Xuất Report answer calls theo agent ra file excel.
		4. Xuất Report answer calls theo agent ra file pdf.
		5. Đồ thị cột answer call theo agent.
		6. Thống kê số lượng và thời lượng của các cuộc gọi (Service Level)
		7. Xuất Thống kê số lượng và thời lượng của các cuộc gọi ra file excel.
		8. Xuất Thống kê số lượng và thời lượng của các cuộc gọi ra file pdf.
		9. Đồ thị cột mô tả số lượng và thời lượng của các cuộc gọi.
		10. Report số lượng cuộc gọi theo từng Queues.
		11. Xuất Report số lượng cuộc gọi theo từng Queues ra file excel.
		12. Xuất Report số lượng cuộc gọi theo từng Queues ra file pdf.
		13. Report kết thúc cuộc gọi (Disconnection Cause).
		14. Xuất Report kết thúc cuộc gọi ra file excel.

STT	Tên Chức năng	Mô tả Chức năng
		15. Xuất Report kết thúc cuộc gọi ra file pdf.
		16. Đồ thị hình tròn mô tả kết thúc cuộc gọi.
24	Report Unanswered Calls	1. Report thông tin tổng thể Unanswer calls.
		2. Report nguyên nhân cuộc gọi không được trả lời.
		3. Xuất Report nguyên nhân cuộc gọi không được trả lời ra file excel.
		4. Xuất Report nguyên nhân cuộc gọi không được trả lời ra file pdf.
		5. Đồ thị hình tròn thể hiện cuộc gọi không được trả lời.
		6. Report các cuộc gọi không trả lời theo Queue.
		7. Xuất Report các cuộc gọi không trả lời theo Queue ra file excel.
		8. Xuất Report các cuộc gọi không trả lời theo Queue ra file pdf.
		9. Đồ thị thể hiện các cuộc gọi không trả lời theo Queue.
25	Report Agents	1. Report thông tin tổng thể các cuộc gọi vào agent.
		2. Report thời gian làm việc của agent.
		3. Xuất Report thời gian làm việc của agent ra file excel.
		4. Xuất Report thời gian làm việc của agent ra file pdf.
		5. Report thời gian trả lời các cuộc gọi của agent.
		6. Xuất Report thời gian trả lời các cuộc gọi của agent ra file excel.
		7. Xuất Report thời gian trả lời các cuộc gọi của agent ra file pdf.
		8. Đồ thị Report thời gian trả các cuộc gọi của agent.
		9. Report trạng thái các cuộc gọi phân phối cho agent (Attempts by terminal)
		10. Xuất Report trạng thái các cuộc gọi phân phối cho agent ra file excel.
		11. Xuất Report trạng thái các cuộc gọi phân phối cho agent ra file pdf.
26	Report phân phối cuộc gọi theo thời gian (Distribution)	1. Report thông tin tổng thể phân phối cuộc gọi.
		2. Report phân phối cuộc gọi theo ngày.
		3. Xuất Report phân phối cuộc gọi theo ngày ra file excel.
		4. Xuất Report phân phối cuộc gọi theo ngày ra file pdf.
		5. Report phân phối cuộc gọi theo giờ.
		6. Xuất Report phân phối cuộc gọi theo giờ ra file excel.
		7. Xuất Report phân phối cuộc gọi theo giờ ra file pdf.
		8. Đồ thị mô tả phân phối cuộc gọi theo giờ.
		9. Report phân bố cuộc gọi theo giờ.
		10. Xuất Report phân bố cuộc gọi theo giờ ra file excel.
		11. Xuất Report phân bố cuộc gọi theo giờ ra file pdf.
		12. Đồ thị phân bố cuộc gọi theo giờ
II. API Tích hợp Core		
27	API thông tin agent	1. Lấy thông tin agent trên Call center
		2. Trả kết quả thông tin agent cho Core
28	API lịch sử cuộc gọi	1. Lấy tổng số cuộc gọi.

STT	Tên Chức năng	Mô tả Chức năng
		2. Tính số trang.
		3. Lấy số liệu theo trang
		4. Trả kết quả lịch sử cuộc gọi cho Core
29	API cuộc gọi nhỡ	1. Lấy tổng số cuộc gọi nhỡ.
		2. Tính số trang.
		3. Lấy số liệu theo trang
		4. Trả kết quảcuộc gọi nhỡ cho Core
30	API file ghi âm	1. Tìm file ghi âm cần lấy.
		2. Trả kết quả file ghi âm cho Core
31	API Click2call	1. Lấy thông tin cần thực hiện cuộc gọi.
		2. Truy cập Call center và gửi thông tin để thực hiện tác vụ Click2call.
		3. Thực hiện cuộc gọi.
		4. Trả thông tin kết quả cho Core.
32	API chuyển cuộc gọi 1	1. Lấy thông tin cần chuyển cuộc gọi.
		2. Truy cập Call center và gửi thông tin để thực hiện tác vụ chuyển cuộc gọi.
		3. Thực hiện chuyển cuộc gọi.
		4. Trả thông tin kết quả cho Core.
33	API chuyển cuộc gọi 2	1. Lấy thông tin cần chuyển cuộc gọi.
		2. Truy cập Call center và gửi thông tin để thực hiện tác vụ chuyển cuộc gọi.
		3. Thực hiện chuyển cuộc gọi.
		4. Trả thông tin kết quả cho Core.
34	Tiếp nhận cuộc gọi qua kênh Call Center	1. Người dùng vào trang tổng đài, chọn vào tab call
		2. Hệ thống notify mở popup khi có cuộc gọi đến
35	Tạo tin mới phản ánh từ kênh Call Center	1. Người dùng điền các thông tin vào form tạo tin báo mới và submit
		2. Kiểm tra các trường ràng buộc
		3. Hệ thống notify tin báo đã được ghi nhận
		2a. Thiếu thông tin ở các trường ràng buộc
		2a1. Hệ thống thông báo yêu cầu điền thông tin vào các trường ràng buộc
36	Quản lý cuộc gọi	1. Người dùng vào tab call và xem danh sách các cuộc gọi hiển thị
		2. Chọn vào khung tìm kiếm và search số điện thoại cần tìm
		3. Hệ thống trả về kết quả liên quan
37	Gọi lại cho người dùng	1. Người dùng chọn cuộc gọi trong danh sách các cuộc gọi tới
		2. Click gọi lại và tương tác với người đã gọi
38	Quản lý lịch sử cuộc gọi	1. Chọn Lịch sử cuộc gọi
		2. Nhập số điện thoại bất kỳ và tìm kiếm
		3. Hệ thống hiển thị kết quả liên quan
		4. Nhập thời gian và tìm kiếm
		5. Hệ thống hiển thị kết quả liên quan

STT	Tên Chức năng	Mô tả Chức năng
		6. Chọn [Số lượng kết quả] bất kỳ có trong danh sách và tìm kiếm
		7. Hệ thống hiển thị kết quả
39	Call	1. Tiếp nhận thông tin cuộc gọi (số điện thoại người gọi, mã người nhận,...).
		2. Kiểm tra trạng thái người nhận đang rỗi hay bận
		3. Gọi phương thức Hub, gửi thông tin và thông báo người nhận có cuộc gọi đến
		4. Cập nhật trạng thái bận - Kiểm tra trạng thái người nhận đang rỗi hay bận
		5. Trả về phản hồi cho phía API Gateway
40	Chức năng tích hợp, kết nối và chia sẻ dữ liệu	
	Chức năng kết nối với Cổng DVC Quốc gia	Hệ thống sẵn sàng kết nối và trao đổi dữ liệu qua lại với Cổng DVC Quốc gia khi có yêu cầu
	Chức năng kết nối với CSDL Quốc gia	Hệ thống sẵn sàng kết nối và trao đổi dữ liệu qua lại với CSDL Quốc gia khi có yêu cầu
	Chức năng kết nối với Dịch vụ bưu chính công ích	Hệ thống sẵn sàng kết nối và trao đổi dữ liệu qua lại với Dịch vụ bưu chính công ích khi có yêu cầu
	Chức năng kết nối với Cổng DVC tỉnh	Hệ thống sẵn sàng kết nối và trao đổi dữ liệu qua lại với Cổng DVC tỉnh khi có yêu cầu
	Chức năng kết nối với Phần mềm trục kết nối liên thông	Hệ thống sẵn sàng kết nối và trao đổi dữ liệu qua lại với Phần mềm trục kết nối liên thông quy mô cấp tỉnh khi có yêu cầu
	Chức năng kết nối với Phần mềm quản lý văn bản và điều hành tỉnh	Hệ thống sẵn sàng kết nối và trao đổi dữ liệu qua lại với Phần mềm quản lý văn bản và điều hành tỉnh khi có yêu cầu
	Chức năng kết nối với Zalo,…	Hệ thống sẵn sàng kết nối và trao đổi dữ liệu qua lại với các hệ thống Zalo, SMS khi có yêu cầu
	Chức năng kết nối với hệ thống Xác thực và quản lý tài khoản tập trung	Hệ thống sẵn sàng kết nối và trao đổi dữ liệu qua lại với hệ thống Xác thực và quản lý tài khoản tập trung toàn tỉnh khi có yêu cầu
	Chức năng kết nối với HTTT, CSDL của Bộ, ngành và của tỉnh	Hệ thống sẵn sàng kết nối và trao đổi dữ liệu qua lại với các phần mềm chuyên ngành của Bộ/ ngành và các cơ sở dữ liệu của tỉnh theo hướng dẫn kết nối khi có yêu cầu

3.4. Yêu cầu nhân sự:

Nhà thầu có cam kết cung cấp đầy đủ nhân sự cho gói thầu: Tổng nhân sự có 04 người bao gồm:

- Điện thoại viên trực tiếp nhận thông tin: Làm việc giờ hành chính: Trực gồm 04 nhân viên trực, trong đó 01 nhân viên hướng dẫn trực tiếp người dân, 03 nhân viên trực tổng đài.

- Tiêu chí nhân sự tiếp nhận thông tin:

+ Nhân viên am hiểu về đặc điểm kinh tế văn hóa xã hội tại tỉnh Hưng Yên

+ Nhân viên có kỷ năng giao tiếp tốt với người dân qua điện thoại

+ Nhân viên có kỹ năng sử dụng công nghệ thông tin trong công việc; ứng dụng các phần mềm công nghệ thông tin có liên quan trong công việc và hỗ trợ , hướng dẫn người dân qua điện thoại về các kỹ năng số, ứng dụng số

+ Nhân viên có kiến thức về các thủ tục hành chính công, dịch vụ công trên địa bàn Tỉnh Hưng Yên

+ Nhân viên nắm được về các quy định hành chính được pháp luật quy định

- Tiêu chí về năng lực chuyên môn, phẩm chất đạo đức:

+ Tối thiểu tốt nghiệp trình độ đại học hoặc tương đương, chuyên ngành phù hợp với vị trí, nhiệm vụ được giao.

+ Có khả năng giao tiếp ngoại ngữ đáp ứng công việc

+ Tối thiểu từ 01 năm kinh nghiệm ở vị trí đã làm có công việc tương tự.

+ Hồ sơ, lý lịch đảm bảo lịch sử chính trị; có phẩm chất, đạo đức tốt, có ý thức trách nhiệm; nắm bắt chức năng, nhiệm vụ của các cơ quan quản lý nhà nước...; am hiểu chủ trương, đường lối của Đảng, chính sách pháp luật của Nhà Nước.

4. Giải pháp và phương pháp luận:

Nhà thầu chuẩn bị đề xuất giải pháp, phương pháp luận tổng quát thực hiện dịch vụ theo các nội dung quy định tại Chương này, gồm các phần như sau:

1. Giải pháp và phương pháp luận;

2. Kế hoạch công tác.

5. Quy định về kiểm tra, nghiệm thu sản phẩm:

Quy trình kiểm tra, nghiệm thu sản phẩm, trình tự giao nộp sản phẩm (nếu có)... để phục vụ công tác thanh, quyết toán hợp đồng theo các quy định hiện hành.