

KHUNG KIẾN TRÚC CPĐT VIỆT NAM
Phiên bản 2.0
(dự thảo lần 3)

Mô hình tham chiếu ứng dụng, phiên bản 1.0
Application Reference Model – ARM, version 1.0

Hà Nội, 5/2019

Mục lục

1. Mô hình tham chiếu ứng dụng.....	3
1.1. Giới thiệu.....	3
1.2. Cấu trúc.....	3
1.3. ARM001 Chức năng giao tiếp công dân	5
1.3.1. ARM001.001 Quản lý Quan hệ công dân (CRM).....	8
1.3.2. ARM001.002 Tùy chọn công dân	9
1.3.3. ARM001.003 Hỗ trợ ban đầu cho công dân.....	9
1.4. ARM002 Chức năng tự động hóa quy trình.....	10
1.4.1. ARM002.001 Truy vết và Luồng công việc.....	11
1.4.2. ARM002.002 Định tuyến và Lập lịch	12
1.5 ARM 003 Chức năng Quản lý nghiệp vụ.....	12
1.5.1. ARM003.001 Quản lý quy trình.....	15
1.5.2. ARM003.002 Quản lý Cơ cấu tổ chức	16
1.5.3 ARM003.003 Quản lý đầu tư công.....	16
1.5.4. ARM003.004 Quản lý mua sắm công	16
1.6. ARM004 Chức năng Quản lý tài sản số.....	18
1.6.1. ARM004.001 Quản lý nội dung	20
1.6.2. ARM004.002 Quản lý văn bản.....	21
1.6.3. ARM004.003 Quản lý tri thức	21
1.6.4. ARM004.004 Quản lý hồ sơ.....	22
1.7. ARM005 Chức năng phân tích nghiệp vụ	23
1.7.1. ARM005.001 Phân tích và Thống kê	25
1.7.2. ARM005.002 Trợ giúp hình dung	25
1.7.3. ARM005.003 Khai phá tri thức	26
1.7.4. ARM005.004 Nghiệp vụ thông minh	26
1.7.5. ARM005.005 Báo cáo	27
1.8 ARM006 Chức năng Hỗ trợ nội bộ	27
1.8.1. ARM006.001 Quản lý dữ liệu	31
1.8.2. ARM006.002 Quản lý công chức, viên chức	32
1.8.3. ARM006.003 Quản lý tài chính, kế toán.....	33
1.8.4. ARM006.004 Quản lý Tài sản/Vật liệu.....	34

1.8.5. ARM006.005 Quản lý Nguồn nhân lực.....	35
1.9. ARM007 Chức năng Cộng tác và Hỗ trợ.....	36
1.9.1. ARM007.001 Quản lý an toàn thông tin	40
1.9.2. ARM007.002 Cộng tác	42
1.9.3. ARM007.003 Tìm kiếm.....	42
1.9.4. ARM007.004 Truyền thông.....	43
1.9.5. ARM007.005 Quản lý hệ thống.....	44
1.9.6. ARM007.006 Quản lý biểu mẫu.....	45

1. Mô hình tham chiếu ứng dụng

1.1. Giới thiệu

Mô hình tham chiếu ứng dụng (ARM) là một khung chức năng hướng nghiệp vụ nhằm phân loại danh mục dịch vụ ứng dụng theo các chức năng ứng dụng hỗ trợ các mục tiêu nghiệp vụ. ARM khuyến nghị các khả năng của dịch vụ ứng dụng cần thiết cho các ứng dụng hỗ trợ Chính phủ nhằm:

(1) Đảm bảo các ứng dụng phù hợp với yêu cầu nghiệp vụ;

(2) Chỉ rõ các chức năng ứng dụng, từ đó tạo điều kiện cho việc ra quyết định về sự hợp nhất hoặc tích hợp các ứng dụng.

1.2. Cấu trúc

Cấu trúc của ARM là một sự phân cấp theo lớp thể hiện các phân nhóm ứng dụng và dịch vụ cần thiết để thực hiện các chức năng và dịch vụ nghiệp vụ cung cấp bởi Chính phủ. Các phân lớp bao gồm:

Cấp độ	Thành phần	Mô tả
Cấp độ 1	Miền chức năng ứng dụng	Là phân loại tổng quát của ứng dụng dựa trên bản chất của chức năng và hoạt động của Chính phủ
Cấp độ 2	Nhóm dịch vụ ứng dụng	Là một danh mục cụ thể hơn của ứng dụng để thực hiện được chức năng và dịch vụ nghiệp vụ do Chính phủ cung cấp
Cấp độ 3	Phân nhóm con dịch vụ ứng dụng	Là các dịch vụ ứng dụng chi tiết có sẵn trong mỗi danh mục ứng dụng để có thể thực hiện các chức năng và dịch vụ nghiệp vụ do Chính phủ cung cấp

Miền ứng dụng trong ARM phân chia các ứng dụng của Chính phủ thành bảy (7) phân nhóm chức năng ứng dụng mức cao, riêng biệt:



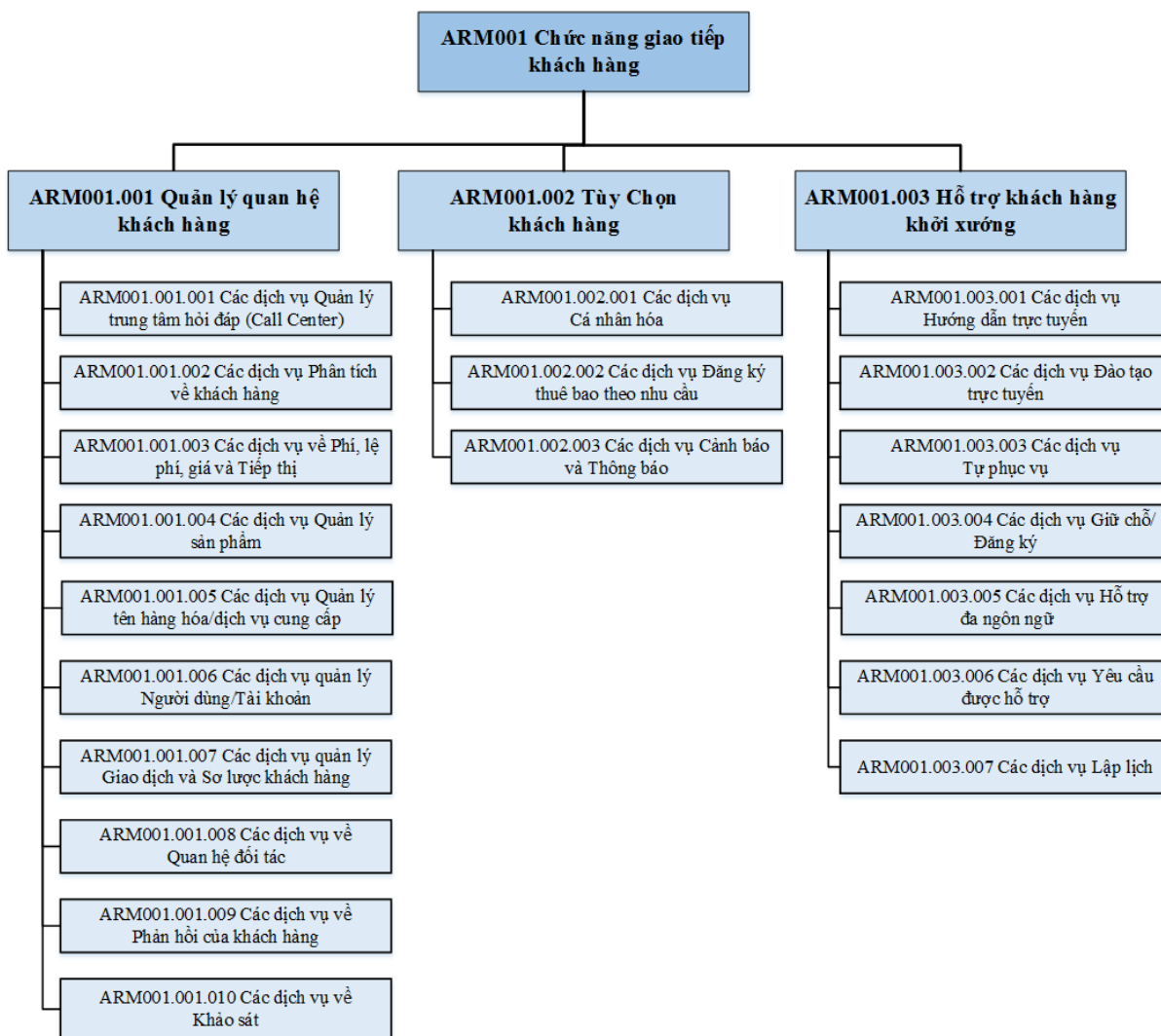
Hình 20: Các Nhóm ứng dụng ARM

ARM001 Chức năng Giao tiếp công dân	Phân loại tổng quát các ứng dụng cần thiết để thực hiện các dịch vụ do Chính phủ cung cấp trực tiếp (độc lập với các cơ quan thực hiện) đến công dân (cá nhân, doanh nghiệp và các tổ chức khác) và thay mặt cho công dân, mà liên quan đến Chính phủ
ARM002 Chức năng Tự động hóa quy trình	Phân loại tổng quát của ứng dụng nhằm tự động hóa các chức năng và quy trình nghiệp vụ trong Chính phủ
ARM003 Chức năng Quản lý nghiệp vụ	Phân loại tổng quát của ứng dụng được sử dụng để duy trì tính liên tục của nghiệp vụ trong Chính phủ

ARM004 Chức năng Quản lý tài sản số	Phân loại tổng quát của ứng dụng được sử dụng để hỗ trợ việc tạo, quản lý và phân phối tài sản trí tuệ và phương tiện điện tử trên các nghiệp vụ và phần mở rộng của tổ chức.
ARM005 Chức năng Quản lý phân tích nghiệp vụ	Phân loại tổng quát của ứng dụng được sử dụng để hỗ trợ trích xuất, tổng hợp và trình bày thông tin để tạo điều kiện cho phân tích ra quyết định và đánh giá nghiệp vụ
ARM006 Chức năng nội bộ cơ quan	Phân loại tổng quát các ứng dụng được sử dụng để hỗ trợ quản lý lập kế hoạch tổng thể và các chức năng dựa trên giao dịch
ARM007 Chức năng cộng tác và Hỗ trợ	Phân loại tổng quát của ứng dụng cung cấp hỗ trợ bổ sung cho chức năng nghiệp vụ và hiệu quả dịch vụ trong Chính phủ

1.3. ARM001 Chức năng giao tiếp công dân

Chức năng giao tiếp với công dân của ARM001 là việc phân loại ứng dụng tổng quát cần có để cho phép các dịch vụ do Chính phủ cung cấp trực tiếp (độc lập với các cơ quan thực hiện chúng) và thay mặt cho công dân (cá nhân, doanh nghiệp và các tổ chức khác) mà liên quan đến Chính phủ.



Hình mới: ARM001 Chức năng giao tiếp công dân

Cấu trúc của ARM001 Chức năng giao tiếp công dân bao gồm các Nhóm Dịch vụ ứng dụng và Phân nhóm con Dịch vụ ứng dụng như bên dưới:

Khu vực chức năng ứng dụng	Nhóm Dịch vụ ứng dụng	Phân nhóm Dịch vụ ứng dụng
ARM001 Chức năng giao tiếp công dân	ARM001.001 Quản lý Quan hệ công dân (CRM)	ARM001.001.001 Các dịch vụ Quản lý trung tâm hỏi đáp (Call Center)
		ARM001.001.002 Các dịch vụ Phân tích về công dân
		ARM001.001.003 Các dịch vụ về Phí, lệ phí, giá và Tiếp thị
		ARM001.001.004 Các dịch vụ Quản lý sản phẩm

		ARM001.001.005 Các dịch vụ Quản lý tên hàng hóa/dịch vụ cung cấp
		ARM001.001.006 Các dịch vụ quản lý Người dùng/Tài khoản
		ARM001.001.007 Các dịch vụ quản lý Hợp đồng và Sơ lược công dân
		ARM001.001.008 Các dịch vụ về Quan hệ đối tác
		ARM001.001.009 Các dịch vụ về Phản hồi của công dân
		ARM001.001.010 Các dịch vụ về Khảo sát
	ARM002 Tùy chọn công dân	ARM001.002.001 Các dịch vụ Cá nhân hóa
		ARM001.002.002 Các dịch vụ Đăng ký thuê bao theo nhu cầu
		ARM001.002.003 Các dịch vụ Cảnh báo và Thông báo
	ARM003 Hỗ trợ ban đầu cho công dân	ARM001.003.001 Các dịch vụ Hướng dẫn trực tuyến
		ARM001.003.002 Các dịch vụ Đào tạo trực tuyến
		ARM001.003.003 Các dịch vụ Tự phục vụ
		ARM001.003.004 Các dịch vụ Giữ chỗ/Đăng ký
		ARM001.003.005 Các dịch vụ Hỗ trợ đa ngôn ngữ
		ARM001.003.006 Các dịch vụ Yêu cầu được hỗ trợ

		ARM001.003.007 Các dịch vụ Lập lịch
--	--	-------------------------------------

1.3.1. ARM001.001 Quản lý Quan hệ công dân (CRM)

ARM001.001 Quản lý quan hệ công dân (CRM) là việc phân loại Dịch vụ ứng dụng được sử dụng để lập kế hoạch, lên lịch và kiểm soát các hoạt động giữa người dân, doanh nghiệp, công dân và cơ quan, tổ chức, cả trước và sau khi sản phẩm hoặc dịch vụ được cung cấp.

Phân nhóm con Dịch vụ Ứng dụng thuộc ARM001.001 Quản lý quan hệ công dân (CRM) được liệt kê trong bảng dưới đây:

STT	Dịch vụ ứng dụng	Mô tả
1	ARM001.001.001 Các dịch vụ Quản lý trung tâm hỏi đáp (Call Center)	1. Xử lý việc hỏi đáp của công dân thông qua điện thoại
2	ARM001.001.002 Các dịch vụ Phân tích về công dân	1. Cho phép phân tích công dân của một cơ quan/tổ chức, cũng như việc chấm điểm thông tin của bên thứ ba có liên quan đến một công dân của cơ quan/tổ chức
3	ARM001.001.003 Các dịch vụ về Phí, lệ phí, giá và Tiếp thị	1. Tạo điều kiện cho việc thúc đẩy sản phẩm hoặc dịch vụ và tạo cơ hội cho nghiệp vụ mới
4	ARM001.001.004 Các dịch vụ Quản lý sản phẩm	1. Tạo điều kiện cho việc tạo và bảo trì các sản phẩm và dịch vụ
5	ARM001.001.005 Các dịch vụ Quản lý tên hàng hóa/dịch vụ cung cấp	1. Hỗ trợ việc áp dụng tên thương mại cho sản phẩm hoặc dịch vụ cũng như phát triển nhận thức về sản phẩm/dịch vụ đó
6	ARM001.001.006 Các dịch vụ quản lý Người dùng/Tài khoản	1. Hỗ trợ việc duy trì và cung cấp dịch vụ hoặc sản phẩm cho công dân của một cơ quan/tổ chức
7	ARM001.001.007 Các dịch vụ quản lý Hợp đồng, giao dịch và Sơ lược công dân	1. Cung cấp một cái nhìn toàn diện về tất cả các tương tác của công dân, bao gồm các cuộc gọi, thư điện tử, thư từ và các cuộc họp; cũng như cung cấp khả năng phục vụ việc duy trì tài khoản công dân, thông tin giao

		dịch và cá nhân
8	ARM001.001.008 Các dịch vụ về Quan hệ đối tác	1. Cung cấp một khuôn khổ để thúc đẩy sự hợp tác hiệu quả giữa một cơ quan, tổ chức và các đối tác của nó, đặc biệt là các thành viên của chuỗi phân phối (ví dụ: VNPOST, tổ chức tín dụng phục vụ thanh toán điện tử...) và các bên thứ ba khác hỗ trợ các hoạt động và cung cấp dịch vụ cho công dân của một cơ quan, tổ chức; bao gồm đánh giá hiệu quả, hiệu suất của các đối tác, nếu cần thiết
9	ARM001.001.009 Các dịch vụ về Phản hồi của công dân	1. Được sử dụng để thu thập, phân tích và xử lý các nhận xét và phản hồi từ công dân của cơ quan, tổ chức
10	ARM001.001.010 Các dịch vụ về Khảo sát	1. Được sử dụng để thu thập thông tin hữu ích từ công dân của cơ quan, tổ chức

1.3.2. ARM001.002 Tùy chọn công dân

ARM001.002 Tùy chọn công dân là việc phân loại Dịch vụ ứng dụng được sử dụng để cho phép công dân của cơ quan, tổ chức thay đổi giao diện người dùng và cách hiển thị dữ liệu theo nhu cầu.

Phân nhóm con Dịch vụ Ứng dụng nằm trong ARM001.002 Tùy chọn công dân được liệt kê trong bảng dưới đây:

STT	Dịch vụ ứng dụng	Mô tả
1	ARM001.002.001 Các dịch vụ Cá nhân hóa	1. Thay đổi giao diện người dùng và cách hiển thị dữ liệu
2	ARM001.002.002 Các dịch vụ Đăng ký thuê bao theo nhu cầu	1. Cho phép công dân tham gia một diễn đàn, danh sách thành viên, hoặc danh sách nhận thư
3	ARM001.002.003 Các dịch vụ Cảnh báo và Thông báo	1. Cho phép công dân được liên hệ liên quan đến dịch vụ đã đăng ký hoặc dịch vụ quan tâm

1.3.3. ARM001.003 Hỗ trợ ban đầu cho công dân

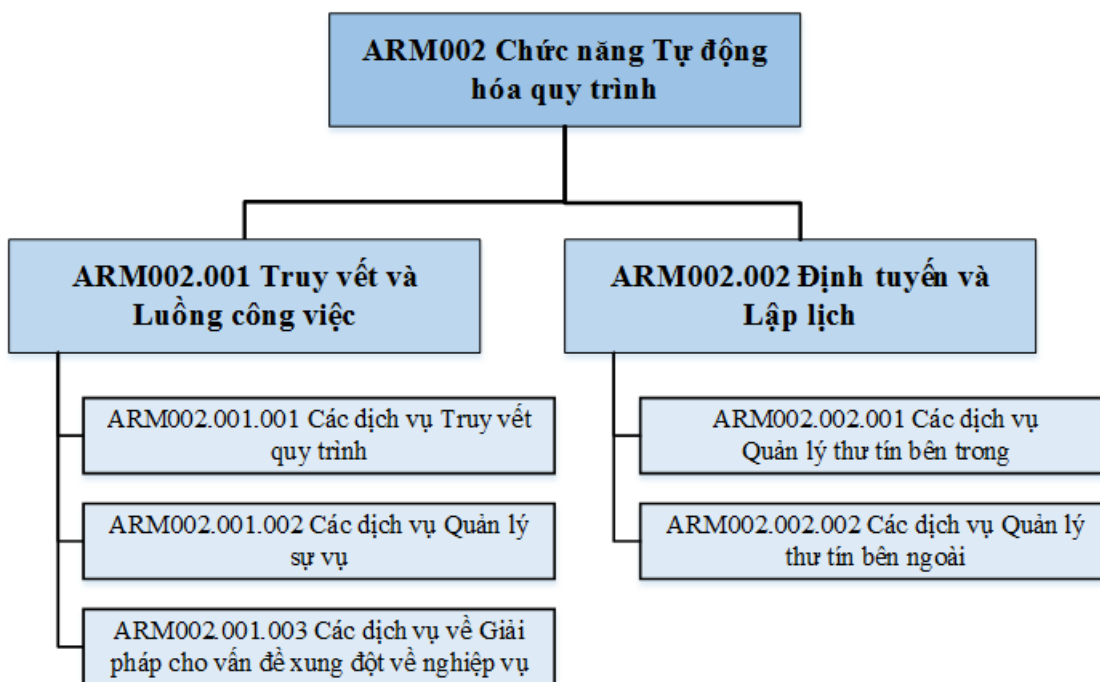
ARM001.003 Hỗ trợ ban đầu cho công dân là việc phân loại Dịch vụ ứng dụng được sử dụng cho phép công dân chủ động tìm kiếm hỗ trợ và dịch vụ từ một cơ quan, tổ chức.

Phân nhóm con Dịch vụ ứng dụng thuộc ARM001.003 Hỗ trợ ban đầu cho công dân được liệt kê trong bảng dưới đây:

STT	Dịch vụ ứng dụng	Mô tả
1	ARM001.003.001 Các dịch vụ Hướng dẫn trực tuyến	1. Cung cấp giao diện trực tuyến (điện tử) để hỗ trợ công dân
2	ARM001.003.002 Các dịch vụ Đào tạo trực tuyến	1. Cung cấp giao diện trực tuyến (điện tử) để đào tạo và hỗ trợ công dân
3	ARM001.003.003 Các dịch vụ Tự phục vụ	1. Cho phép công dân của tổ chức đăng ký một dịch vụ cụ thể để tự phục vụ theo nhu cầu của mình
4	ARM001.003.004 Các dịch vụ Giữ chỗ/Đăng ký	1. Cho phép đăng ký trực tuyến (điện tử) và xác nhận các dịch vụ
5	ARM001.003.005 Các dịch vụ Hỗ trợ đa ngôn ngữ	1. Cho phép truy cập dữ liệu và thông tin bằng nhiều ngôn ngữ
6	ARM001.003.006 Các dịch vụ Yêu cầu được hỗ trợ	1. Hỗ trợ các cách thức tiếp cận từ người sử dụng, công dân để được hỗ trợ
7	ARM001.003.007 Các dịch vụ Lập lịch	1. Xác định tập hợp các khả năng hỗ trợ cho kế hoạch thực hiện công việc hoặc dịch vụ để đáp ứng nhu cầu của người dùng

1.4. ARM002 Chức năng tự động hóa quy trình

Chức năng tự động hóa quy trình ARM002 là việc phân loại ứng dụng tổng quát nhằm tự động hóa các chức năng và quy trình nghiệp vụ trong Chính phủ.



Hình 22: ARM002 Chức năng tự động hóa quy trình

Cấu trúc của Chức năng tự động hóa quy trình ARM002 bao gồm Phân nhóm dịch vụ ứng dụng và Phân nhóm con dịch vụ ứng dụng, cụ thể như sau:

Khu vực chức năng ứng dụng	Nhóm Dịch vụ ứng dụng	Phân nhóm Dịch vụ ứng dụng
ARM002 Chức năng Tự động hóa quy trình	ARM002.001 Truy vết và Luồng công việc	ARM002.001.001 Các dịch vụ Truy vết quy trình
		ARM002.001.002 Các dịch vụ Quản lý sự vụ
		ARM002.001.003 Các dịch vụ về Giải quyết khiếu nại, tố cáo
	ARM002.002 Định tuyến và Lập lịch	ARM002.002.001 Các dịch vụ Quản lý thư tín bên trong
		ARM002.002.002 Các dịch vụ Quản lý thư tín bên ngoài

1.4.1. ARM002.001 Truy vết và Luồng công việc

ARM002.001 Truy vết và Luồng công việc là việc phân loại Dịch vụ ứng dụng được sử dụng phục vụ việc giám sát và định tuyến tài liệu tự động cho người dùng chịu trách nhiệm làm việc với các tài liệu đó để hỗ trợ các bước trong vòng đời nghiệp vụ.

Phân nhóm con Dịch vụ ứng dụng thuộc ARM002.001 Truy vết và Luồng công việc được liệt kê trong bảng dưới đây:

STT	Dịch vụ ứng dụng	Mô tả
1	ARM002.001.001 Các dịch vụ Truy vết quy trình	1. Cho phép giám sát các hoạt động trong vòng đời nghiệp vụ
2	ARM002.001.002 Các dịch vụ Quản lý sự vụ	1. Quản lý vòng đời của một yêu cầu hoặc điều tra cụ thể trong một tổ chức để bao gồm khởi tạo, truy vết, phân công và kết thúc sự vụ cũng như sự phối hợp của các bên liên quan trong xử lý sự vụ
3	ARM002.001.003 Các dịch vụ về Giải pháp cho vấn đề xung đột về nghiệp vụ	1. Hỗ trợ việc ra kết luận đối với các vấn đề xung đột về nghiệp vụ xảy ra trong vòng đời nghiệp vụ

1.4.2. ARM002.002 Định tuyến và Lập lịch

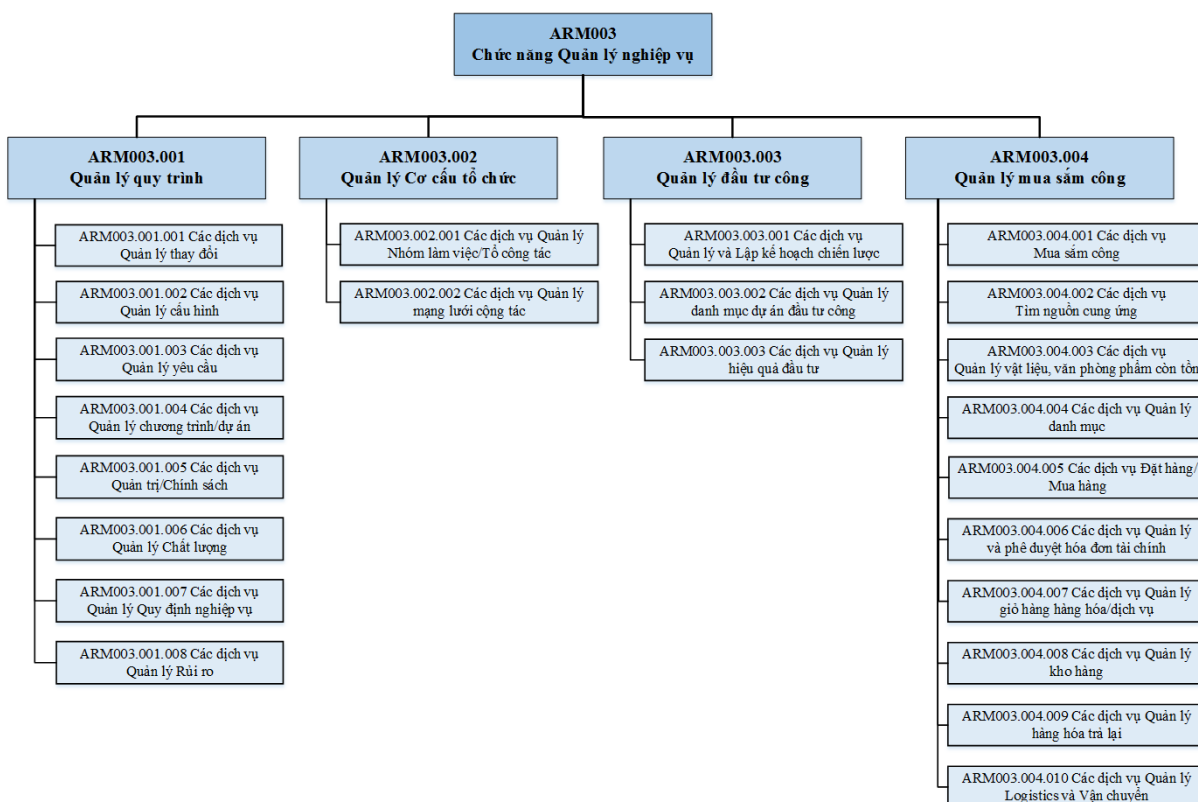
ARM002.002 Định tuyến và Lập lịch là việc phân loại Dịch vụ Ứng dụng được sử dụng để cung cấp các chỉ dẫn một cách tự động và phân công hoặc phân bổ thời gian cho một hành động hoặc sự kiện cụ thể.

Phân nhóm con của Dịch vụ Ứng dụng nằm trong Định tuyến và Lập lịch ARM002.002 được liệt kê trong bảng dưới đây:

STT	Dịch vụ ứng dụng	Mô tả
1	ARM002.002.001 Các dịch vụ Quản lý giao tiếp thư từ bên trong	1. Quản lý giao tiếp văn bản của các bên liên quan bên ngoài gửi đến cơ quan nhà nước
2	ARM002.002.002 Các dịch vụ Quản lý thư tín bên ngoài	1. Quản lý giao tiếp văn bản của các cơ quan trong nội bộ gửi đi các bên liên quan

1.5 ARM 003 Chức năng Quản lý nghiệp vụ

Chức năng Quản lý nghiệp vụ ARM003 là phân loại tổng quát của ứng dụng được sử dụng để duy trì tính liên tục nghiệp vụ trong Chính phủ.



Hình 23: ARM003 Chức năng Quản lý nghiệp vụ

Cấu trúc của Chức năng quản lý nghiệp vụ ARM003 bao gồm Nhóm dịch vụ ứng dụng và Phân nhóm con dịch vụ ứng dụng, được trình trong bảng dưới đây:

Khu vực chức năng ứng dụng	Nhóm Dịch vụ ứng dụng	Phân nhóm Dịch vụ ứng dụng
ARM003 Chức năng Quản lý nghiệp vụ	ARM003.001 Quản lý quy trình	ARM003.001.001 Các dịch vụ Quản lý thay đổi
		ARM003.001.002 Các dịch vụ Quản lý cấu hình
		ARM003.001.003 Các dịch vụ Quản lý yêu cầu
		ARM003.001.004 Các dịch vụ Quản lý chương trình/dự án
		ARM003.001.005 Các dịch vụ Quản trị/Chính sách
		ARM003.001.006 Các dịch vụ Quản lý Chất lượng

		ARM003.001.007 Các dịch vụ Quản lý Quy định nghiệp vụ
		ARM003.001.008 Các dịch vụ Quản lý Rủi ro
	ARM003.002 Quản lý Cơ cấu tổ chức	ARM003.002.001 Các dịch vụ Quản lý Nhóm làm việc/Tổ công tác
		ARM003.002.002 Các dịch vụ Quản lý mạng lưới cộng tác
	ARM003.003 Quản lý đầu tư công	ARM003.003.001 Các dịch vụ Quản lý và Lập kế hoạch chiến lược
		ARM003.003.002 Các dịch vụ Quản lý danh mục dự án đầu tư công
		ARM003.003.003 Các dịch vụ Quản lý hiệu quả đầu tư
	ARM003.004 Quản lý mua sắm công	ARM003.004.001 Các dịch vụ Mua sắm công
		ARM003.004.002 Các dịch vụ Tìm nguồn cung ứng
		ARM003.004.003 Các dịch vụ Quản lý vật liệu, văn phòng phẩm còn tồn
		ARM003.004.004 Các dịch vụ Quản lý danh mục
		ARM003.004.005 Các dịch vụ Đặt hàng/Mua hàng
		ARM003.004.006 Các dịch vụ truy vết và phê duyệt hóa đơn tài chính/yêu cầu
		ARM003.004.007 Các dịch vụ Quản lý chi nhánh phân phối hàng hóa, dịch vụ
		ARM003.004.008 Các dịch vụ Quản lý kho hàng
		ARM003.004.006 Các dịch vụ Quản lý

		hàng hóa trả lại
		ARM003.004.006 Các dịch vụ Quản lý Logistics và Vận chuyển

1.5.1. ARM003.001 Quản lý quy trình

ARM003.001 Quản lý quy trình là việc phân loại Dịch vụ ứng dụng được sử dụng để lập kế hoạch, tạo lịch trình và kiểm soát các hoạt động nghiệp vụ giữa người dùng và cơ quan, cả trước và sau khi dịch vụ được cung cấp.

Phân nhóm con Dịch vụ ứng dụng thuộc Nhóm Quản lý quy trình ARM003.001 được liệt kê trong bảng dưới đây:

STT	Dịch vụ ứng dụng	Mô tả
1	ARM003.001.001 Các dịch vụ Quản lý thay đổi	1. Kiểm soát sự thay đổi của phần mềm và cơ cấu tổ chức
2	ARM003.001.002 Các dịch vụ Quản lý cấu hình	1. Kiểm soát môi trường phần cứng và phần mềm, cũng như các tài liệu của một cơ quan
3	ARM003.001.003 Các dịch vụ Quản lý yêu cầu	1. Thu thập, phân tích và đáp ứng các nhu cầu và điều kiện tiên quyết của các nỗ lực của cơ quan
4	ARM003.001.004 Các dịch vụ Quản lý chương trình/dự án	1. Quản lý và kiểm soát chương trình/dự án của cơ quan, tổ chức
5	ARM003.001.005 Các dịch vụ Quản trị/Chính sách	1. Chỉ đạo và thiết lập quy tắc nghiệp vụ, ra các quyết định, xác định các hành động cho các vấn đề trong một cơ quan
6	ARM003.001.006 Các dịch vụ Quản lý Chất lượng	1. Giúp xác định mức độ mà một dịch vụ /sản phẩm có đáp ứng được các yêu cầu được xác định trước
7	ARM003.001.007 Các dịch vụ Quản lý Quy định nghiệp vụ	1. Quản lý các quy định nghiệp vụ được áp dụng ở cấp cơ quan nhằm hỗ trợ cơ quan thực hiện các nghiệp vụ của mình
8	ARM003.001.008 Các dịch vụ Quản lý	1. Hỗ trợ việc xác định và xác suất hoặc cơ hội của các rủi ro liên quan đến một nhiệm

	Rủi ro	vụ, quyết định hoặc mục tiêu dài hạn; bao gồm đánh giá rủi ro và giảm thiểu rủi ro
--	--------	--

1.5.2. ARM003.002 Quản lý Cơ cấu tổ chức

ARM003.002 Quản lý cơ cấu tổ chức là việc phân loại Dịch vụ ứng dụng được sử dụng để hỗ trợ việc cộng tác và giao tiếp trong một cơ quan.

Phân nhóm con Dịch vụ ứng dụng thuộc Nhóm ARM003.002 Quản lý Cơ cấu tổ chức được liệt kê trong bảng dưới đây:

STT	Dịch vụ ứng dụng	Mô tả
1	ARM003.002.001 Các dịch vụ Quản lý Nhóm làm việc/Tổ công tác	1. Hỗ trợ việc quản lý nhóm/tổ công tác đối với các nhiệm vụ được giao
2	ARM003.002.002 Các dịch vụ Quản lý mạng lưới cộng tác	1. Giám sát và duy trì một mạng lưới cộng tác nhằm hỗ trợ việc xác định vấn đề, thu thập thông tin thống kê và cung cấp hướng dẫn chung

1.5.3 ARM003.003 Quản lý đầu tư công

Quản lý đầu tư ARM003.003 là việc phân loại Dịch vụ ứng dụng được sử dụng để quản lý đầu tư công của một cơ quan.

Phân nhóm con Dịch vụ Ứng dụng thuộc Nhóm Quản lý Đầu tư ARM003.003 được liệt kê trong bảng dưới đây:

STT	Dịch vụ ứng dụng	Mô tả
1	ARM003.003.001 Các dịch vụ Quản lý và Lập kế hoạch chiến lược	1. Hỗ trợ xác định các mục tiêu dài hạn và xác định các tiếp cận tốt nhất để đạt được các mục tiêu đó
2	ARM003.003.002 Các dịch vụ Quản lý danh mục dự án đầu tư công	1. Hỗ trợ quản trị danh mục các dự án đầu tư công của cơ quan
3	ARM003.003.003 Các dịch vụ Quản lý hiệu quả đầu tư	1. Đo lường hiệu quả của đầu tư và việc sử dụng ngân sách nhà nước

1.5.4. ARM003.004 Quản lý mua sắm công

ARM003.004 Quản lý mua sắm công là việc phân loại Dịch vụ ứng dụng được sử dụng để lập kế hoạch, lập lịch và kiểm soát mua sắm công trong cơ quan.

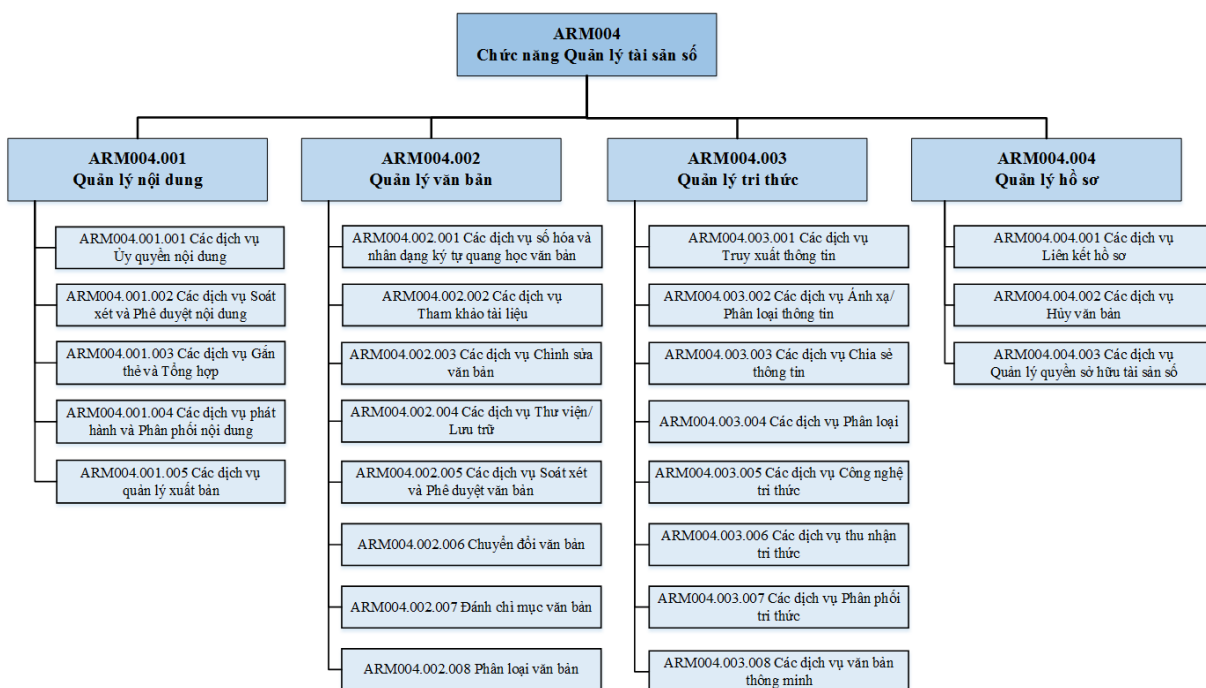
Phân nhóm con Dịch vụ ứng dụng thuộc Nhóm Quản lý mua sắm công ARM003.004 được liệt kê trong bảng dưới đây:

STT	Dịch vụ ứng dụng	Mô tả
1	ARM003.004.001 Các dịch vụ Mua sắm công	1. Hỗ trợ việc đặt hàng và mua các sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ phục vụ hoạt động của cơ quan
2	ARM003.004.002 Các dịch vụ Tìm nguồn cung ứng	1. Hỗ trợ việc cung cấp hàng hóa/dịch vụ cũng như theo dõi và phân tích chi phí cho các hàng hóa/dịch vụ này
3	ARM003.004.003 Các dịch vụ Quản lý vật liệu, văn phòng phẩm còn tồn	1. Cung cấp thông tin về vật liệu, văn phòng phẩm hiện đang còn tồn trong cơ quan phục vụ việc có kế hoạch mua sắm, sử dụng hiệu quả
4	ARM003.004.004 Các dịch vụ Quản lý danh mục	1. Hỗ trợ lập danh sách các sản phẩm/dịch vụ mà một cơ quan cung cấp
5	ARM003.004.005 Các dịch vụ Đặt hàng/Mua hàng	1. Cho phép đặt hàng để mua sắm hàng hóa/dịch vụ
6	ARM003.004.006 Các dịch vụ truy vết và phê duyệt hóa đơn tài chính/yêu cầu	1. Hỗ trợ xác định nơi gửi hàng hoặc giao hàng trong chu trình nghiệp vụ
7	ARM003.004.007 Các dịch vụ Giỏ hàng hàng hóa/dịch vụ	1. Hỗ trợ các hình thức trực tuyến với giỏ hàng trực tuyến phục vụ việc cung cấp hàng hóa/dịch vụ trực tuyến bên cạnh kênh trực tiếp
8	ARM003.004.008 Các dịch vụ Quản lý kho hàng	1. Cung cấp cho việc lưu trữ và di chuyển vật liệu trong kho, bao gồm các quy trình: nhận vật liệu, chọn đơn hàng, đóng gói, dán nhãn và vận chuyển
9	ARM003.004.009 Các dịch vụ Quản lý hàng hóa trả lại	1. Thu thập, phân tích và giải quyết việc trả lại hàng hóa/dịch vụ hoặc hủy dịch vụ

10	ARM003.004.010 Các dịch vụ Quản lý Logistics và Vận chuyển	1. Cung cấp vận chuyển hàng hóa/dịch vụ một cách hiệu quả
----	--	---

1.6. ARM004 Chức năng Quản lý tài sản số

Chức năng quản lý tài sản số ARM004 là việc phân loại ứng dụng tổng quát được sử dụng để hỗ trợ việc tạo, quản lý và phân phối sở hữu trí tuệ và phương tiện điện tử trong toàn cơ quan và phân mở rộng của cơ quan.



Hình 24: ARM004 Chức năng Quản lý tài sản số

Cấu trúc của Chức năng quản lý tài sản kỹ thuật số ARM004 bao gồm Nhóm dịch vụ ứng dụng và Phân nhóm con dịch vụ ứng dụng, như được trình bày trong bảng dưới đây:

Khu vực chức năng ứng dụng	Nhóm Dịch vụ ứng dụng	Phân nhóm Dịch vụ ứng dụng
ARM004 Chức năng Quản lý tài sản số	ARM004.001 Quản lý nội dung	ARM004.001.001 Các dịch vụ Ủy quyền nội dung
		ARM004.001.002 Các dịch vụ Soát xét và Phê duyệt nội dung
		ARM004.001.003 Các dịch vụ Gắn thẻ và Tổng hợp

		ARM004.001.004 Các dịch vụ phát hành và Phân phối nội dung
		ARM004.001.005 Các dịch vụ quản lý xuất bản
	ARM004.002 Quản lý văn bản	ARM004.002.001 Các dịch vụ số hóa và nhân dạng ký tự quang học văn bản
		ARM004.002.002 Các dịch vụ Tham khảo tài liệu
		ARM004.002.003 Các dịch vụ Chỉnh sửa văn bản
		ARM004.002.004 Các dịch vụ Thư viện/Lưu trữ
		ARM004.002.005 Các dịch vụ Soát xét và Phê duyệt văn bản
		ARM004.002.006 Chuyển đổi văn bản
		ARM004.002.007 Đánh chỉ mục văn bản
		ARM004.002.008 Phân loại văn bản
	ARM004.003 Quản lý tri thức	ARM004.003.001 Các dịch vụ Truy xuất thông tin
		ARM004.003.002 Các dịch vụ Ảnh xạ/Phân loại thông tin
		ARM004.003.003 Các dịch vụ Chia sẻ thông tin
		ARM004.003.004 Các dịch vụ Phân loại
		ARM004.003.005 Các dịch vụ Công nghệ tri thức
		ARM004.003.006 Các dịch vụ thu nhận tri thức

		ARM004.003.007 Các dịch vụ Phân phối tri thức
		ARM004.003.008 Các dịch vụ văn bản thông minh
	ARM004.004 Quản lý hồ sơ	ARM004.004.001 Các dịch vụ Liên kết hồ sơ
		ARM004.004.002 Các dịch vụ Hủy văn bản
		ARM004.004.003 Các dịch vụ Quản lý quyền sở hữu tài sản số

1.6.1. ARM004.001 Quản lý nội dung

ARM004.001 Quản lý nội dung là việc phân loại Dịch vụ ứng dụng được sử dụng để quản lý việc lưu trữ, duy trì và truy xuất tài liệu và thông tin của hệ thống hoặc trang thông tin điện tử.

Phân nhóm con dịch vụ ứng dụng thuộc ARM004.001 Quản lý nội dung được được liệt kê trong bảng dưới đây:

STT	Dịch vụ ứng dụng	Mô tả
1	ARM004.001.001 Các dịch vụ Ủy quyền nội dung	1. Cho phép tạo hướng dẫn, khóa học dựa trên máy tính (CBT), trang thông tin điện tử, CD-ROM và các chương trình tương tác khác
2	ARM004.001.002 Các dịch vụ Soát xét và Phê duyệt nội dung	1. Cho phép phê duyệt các chương trình tương tác
3	ARM004.001.003 Các dịch vụ Gắn thẻ và Tổng hợp	1. Hỗ trợ việc xác định nội dung cụ thể trong một tập hợp nội dung lớn hơn phục vụ việc thu thập và tổng hợp
4	ARM004.001.004 Các dịch vụ phát hành và Phân phối nội dung	1. Cho phép phát hành và phân phối các chương trình tương tác
5	ARM004.001.005 Các dịch vụ quản lý	1. Kiểm soát và điều các ấn bản của một cơ quan

	xuất bản	
--	----------	--

1.6.2. ARM004.002 Quản lý văn bản

ARM004.002 Quản lý tài liệu là việc phân loại Dịch vụ ứng dụng được sử dụng để kiểm soát việc thu thập và duy trì các văn bản và tệp của cơ quan.

Phân nhóm con Dịch vụ ứng dụng thuộc ARM004.002 Quản lý văn bản được liệt kê trong bảng dưới đây:

STT	Dịch vụ ứng dụng	Mô tả
1	ARM004.002.001 Các dịch vụ số hóa và nhân dạng ký tự quang học văn bản	1. Hỗ trợ quét văn bản, tài liệu
2	ARM004.002.002 Các dịch vụ Tham khảo tài liệu	1. Hỗ trợ chuyển hướng đến các văn bản và thông tin khác cho nội dung liên quan
3	ARM004.002.003 Các dịch vụ Chỉnh sửa văn bản	1. Hỗ trợ quản lý phiên bản và chỉnh sửa nội dung và văn bản
4	ARM004.002.004 Các dịch vụ Thư viện/Lưu trữ	1. Hỗ trợ lưu trữ văn bản và dữ liệu
5	ARM004.002.005 Các dịch vụ Soát xét và Phê duyệt văn bản	1. Hỗ trợ chỉnh sửa và cho ý kiến đối với các văn bản trước khi phát hành
6	ARM004.002.006 Chuyển đổi văn bản	1. Hỗ trợ thay đổi tập tin từ một loại định dạng sang loại định dạng khác
7	ARM004.002.007 Đánh chỉ mục văn bản	1. Hỗ trợ truy xuất văn bản nhanh chóng thông qua việc đánh chỉ mục có cấu trúc
8	ARM004.002.008 Phân loại văn bản	1. Hỗ trợ việc phân loại văn bản

1.6.3. ARM004.003 Quản lý tri thức

ARM004.003 Quản lý tri thức là việc phân loại Dịch vụ ứng dụng được sử dụng để xác định, thu thập và chuyển đổi các tài liệu, báo cáo và các nguồn thông tin/dữ

liệu khác thành thông tin có ý nghĩa.

Phân nhóm con Dịch vụ ứng dụng thuộc Quản lý tri thức ARM004.003 được liệt kê trong bảng dưới đây:

STT	Dịch vụ ứng dụng	Mô tả
1	ARM004.003.001 Các dịch vụ Truy xuất thông tin	1. Cho phép truy cập dữ liệu và thông tin để sử dụng của cơ quan và các bên liên quan
2	ARM004.003.002 Các dịch vụ Ánh xạ/Phân loại thông tin	1. Hỗ trợ tạo và duy trì mối quan hệ giữa các thực thể dữ liệu, tiêu chuẩn đặt tên và phân loại thông tin/dữ liệu
3	ARM004.003.003 Các dịch vụ Chia sẻ thông tin	1. Hỗ trợ việc sử dụng văn bản, tài liệu và dữ liệu trong môi trường nhiều người sử dụng của một cơ quan và các bên liên quan
4	ARM004.003.004 Các dịch vụ Phân loại	1. Cho phép phân loại dữ liệu và thông tin thành các phân lớp hoặc loại cụ thể nhằm phục vụ hoạt động một cơ quan
5	ARM004.003.005 Các dịch vụ Công nghệ tri thức	1. Hỗ trợ việc chuyển đổi kiến thức từ một chuyên gia vào cơ sở tri thức của một hệ thống các chuyên gia
6	ARM004.003.006 Các dịch vụ thu nhận tri thức	1. Tạo điều kiện thu thập dữ liệu và thông tin
7	ARM004.003.007 Các dịch vụ Phân phối tri thức	1. Hỗ trợ chuyển giao kiến thức cho người dùng cuối
8	ARM004.003.008 Các dịch vụ văn bản thông minh	1. Hỗ trợ sự tương tác của thông tin và quy tắc (logic nghiệp vụ) giữa những người sử dụng văn bản (tức là logic và việc sử dụng văn bản được nhúng trong chính văn bản và được quản lý trong các tham số của văn bản)

1.6.4. ARM004.004 Quản lý hồ sơ

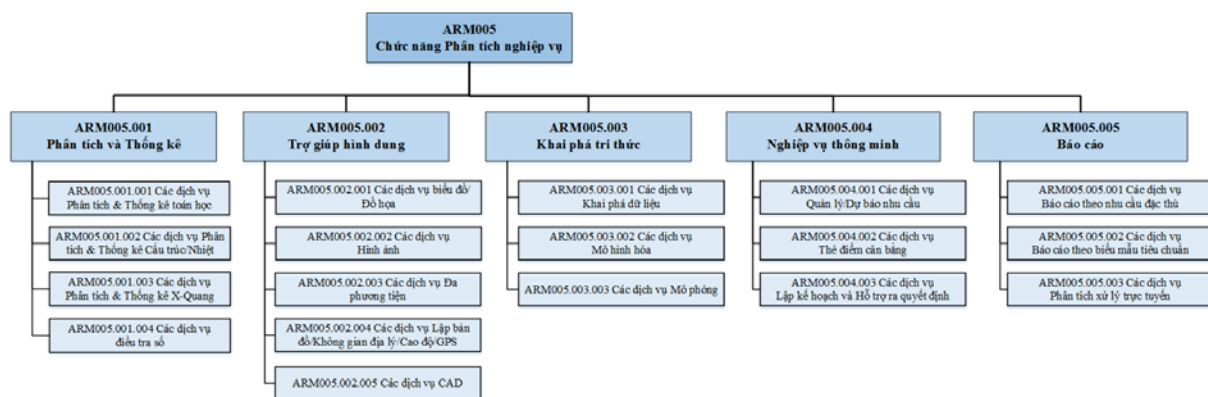
ARM004.004 Quản lý hồ sơ là việc phân loại Dịch vụ ứng dụng được sử dụng để lưu trữ, bảo vệ, lưu trữ lịch sử, phân loại và tiêu hủy các tài liệu và thông tin.

Phân nhóm con Dịch vụ ứng dụng thuộc Nhóm Quản lý hồ sơ ARM004.004 được liệt kê trong bảng dưới đây:

STT	Dịch vụ ứng dụng	Mô tả
1	ARM004.004.001 Các dịch vụ Liên kết hồ sơ	1. Hỗ trợ tạo lập mối tương quan giữa dữ liệu logic và tập thông tin
2	ARM004.004.002 Các dịch vụ Hủy văn bản	1. Hỗ trợ tiêu hủy các tài liệu và vật phẩm được sử dụng bởi một cơ quan và các bên liên quan
3	ARM004.004.003 Các dịch vụ Quản lý quyền sở hữu tài sản số	1. Hỗ trợ yêu cầu và quyền tài sản và vật phẩm sở hữu trí tuệ của một tổ chức

1.7. ARM005 Chức năng phân tích nghiệp vụ

Chức năng phân tích nghiệp vụ ARM005 là phân loại tổng quát của ứng dụng được sử dụng để hỗ trợ trích xuất, tổng hợp và trình bày thông tin để tạo điều kiện cho phân tích quyết định và đánh giá nghiệp vụ.



Hình 25: ARM005 Các chức năng phân tích nghiệp vụ

Cấu trúc của Chức năng phân tích nghiệp vụ ARM005 bao gồm Nhóm Dịch vụ ứng dụng và Phân nhóm con dịch vụ ứng dụng, như trong bảng dưới đây:

Khu vực chức năng ứng dụng	Nhóm Dịch vụ ứng dụng	Phân nhóm Dịch vụ ứng dụng
ARM005 Chức năng Phân tích nghiệp vụ	ARM005.001 Phân tích và Thống kê	ARM005.001.001 Các dịch vụ Phân tích & Thống kê toán học
		ARM005.001.002 Các dịch vụ Phân tích & Thống kê Cấu trúc/Nhiệt

		ARM005.001.003 Các dịch vụ Phân tích & Thống kê X-Quang
		ARM005.001.004 Các dịch vụ điều tra số
	ARM005.002 Trợ giúp đồ họa	ARM005.002.001 Các dịch vụ biểu đồ/Đồ họa
		ARM005.002.002 Các dịch vụ Hình ảnh
		ARM005.002.003 Các dịch vụ Đa phương tiện
		ARM005.002.004 Các dịch vụ Lập bản đồ/Không gian địa lý/Cao độ/GPS
		ARM005.002.005 Các dịch vụ CAD
	ARM005.003 Khai phá tri thức	ARM005.003.001 Các dịch vụ Khai phá dữ liệu
		ARM005.003.002 Các dịch vụ Mô hình hóa
		ARM005.003.003 Các dịch vụ Mô phỏng
	ARM005.004 Nghệ thuật thông minh	ARM005.004.001 Các dịch vụ Quản lý/Dự báo nhu cầu
		ARM005.004.002 Các dịch vụ Thẻ điểm cân bằng
		ARM005.004.003 Các dịch vụ Lập kế hoạch và Hỗ trợ ra quyết định
	ARM005.005 Báo cáo	ARM005.005.001 Các dịch vụ Báo cáo theo nhu cầu đặc thù
		ARM005.005.002 Các dịch vụ Báo cáo theo biểu mẫu tiêu chuẩn
		ARM005.005.003 Các dịch vụ Phân

		tích xử lý trực tuyến
--	--	-----------------------

1.7.1. ARM005.001 Phân tích và Thống kê

Phân tích và Thống kê ARM005.001 là việc phân loại Dịch vụ Ứng dụng được sử dụng để xác định các vấn đề nghiệp vụ, các vấn đề và giải pháp cho các vấn đề.

Phân nhóm con Dịch vụ ứng dụng thuộc ARM005.001 Phân tích và Thống kê được liệt kê trong bảng dưới đây:

STT	Dịch vụ ứng dụng	Mô tả
1	ARM005.001.001 Các dịch vụ Phân tích & Thống kê toán học	1. Hỗ trợ xây dựng và phân tích toán học của các mô hình xác suất cho các hiện tượng ngẫu nhiên, phát triển và nghiên cứu các phương pháp và nguyên tắc cho suy luận thống kê
2	ARM005.001.002 Các dịch vụ Phân tích & Thống kê Cấu trúc/Nhiệt	1. Hỗ trợ sử dụng luồng dữ liệu và sơ đồ mô hình hóa dữ liệu để áp dụng phân tích dữ liệu có hệ thống
3	ARM005.001.003 Các dịch vụ Phân tích & Thống kê X-Quang	1. Hỗ trợ sử dụng công nghệ bức xạ và tia X để phân tích và kiểm tra khoa học
4	ARM005.001.004 Các dịch vụ điều tra số	1. Hỗ trợ phân tích các yếu tố vật lý trong đó sử dụng khoa học và công nghệ cho các mục đích điều tra và pháp lý

1.7.2. ARM005.002 Trợ giúp đồ họa

ARM005.002 Trợ giúp đồ họa là việc phân loại Dịch vụ Ứng dụng được sử dụng để chuyển đổi dữ liệu thành dạng đồ họa hoặc hình ảnh.

Phân nhóm con Dịch vụ ứng dụng thuộc ARM005.002 Trợ giúp đồ họa được liệt kê trong bảng dưới đây:

STT	Dịch vụ ứng dụng	Mô tả
1	ARM005.002.001 Các dịch vụ biểu đồ/Đồ họa	1. Hỗ trợ trình bày thông tin dưới dạng sơ đồ hoặc bảng

2	ARM005.002.002 Các dịch vụ Hình ảnh	1. Hỗ trợ tạo phim hoặc hình ảnh ở các dạng điện tử từ hình ảnh dạng vật lý hoặc giấy
3	ARM005.002.003 Các dịch vụ Đa phương tiện	1. Hỗ trợ biểu diễn thông tin dưới nhiều hình thức để bao gồm văn bản, âm thanh, đồ họa, đồ họa hoạt hình và video toàn động
4	ARM005.002.004 Các dịch vụ Lập bản đồ/Không gian địa lý/Cao độ/GPS	1. Cung cấp cho việc thể hiện thông tin vị trí thông qua việc sử dụng các thuộc tính như tọa độ cao độ, vĩ độ và kinh độ
5	ARM005.002.005 Các dịch vụ CAD	1. Các dịch vụ hỗ trợ thiết kế các sản phẩm trên máy tính bằng ứng dụng CAD

1.7.3. ARM005.003 Khai phá tri thức

ARM005.003 Khai phá tri thức là việc phân loại Dịch vụ Ứng dụng được sử dụng để tạo thuận lợi cho việc xác định thông tin hữu ích từ dữ liệu.

Phân nhóm con Dịch vụ Ứng dụng thuộc ARM005.003 Khai phá tri thức được liệt kê trong bảng dưới đây:

STT	Dịch vụ ứng dụng	Mô tả
1	ARM005.003.001 Các dịch vụ Khai phá dữ liệu	1. Cung cấp cho việc khai phá hiệu quả các kiểu mẫu và mối quan hệ không rõ ràng, có giá trị trong một tập dữ liệu lớn
2	ARM005.003.002 Các dịch vụ Mô hình hóa	1. Phát triển các mô tả để giải thích một cách đầy đủ dữ liệu liên quan cho mục đích dự đoán, phát hiện mẫu, thăm dò hoặc cấu trúc chung của dữ liệu
3	ARM005.003.003 Các dịch vụ Mô phỏng	1. Sử dụng các mô hình để mô phỏng các quy trình trong thế giới thực

1.7.4. ARM005.004 Nghiệp vụ thông minh

ARM005.004 Nghiệp vụ là việc phân loại Dịch vụ Ứng dụng được sử dụng để cung cấp thông tin liên quan đến lịch sử, hiện trạng hoặc dự đoán trong tương lai của một tổ chức.

Phân nhóm con Dịch vụ ứng dụng thuộc ARM005.004 Nghiệp vụ thông minh được liệt kê trong bảng dưới đây:

STT	Dịch vụ ứng dụng	Mô tả
1	ARM005.004.001 Các dịch vụ Quản lý/Dự báo nhu cầu	1. Tạo điều kiện cho dự đoán các chỉ tiêu quản lý, các chỉ tiêu kinh tế xã hội, nguồn lực cần thiết để thực hiện các chỉ tiêu của tổ chức
2	ARM005.004.002 Các dịch vụ Thẻ điểm cân bằng	1. Hỗ trợ việc liệt kê và phân tích các tác động tích cực và tiêu cực liên quan đến chức năng đề xuất ra quyết định
3	ARM005.004.003 Các dịch vụ Lập kế hoạch và Hỗ trợ ra quyết định	1. Hỗ trợ phân tích thông tin và dự đoán tác động của các quyết định trước khi chúng được đưa ra

1.7.5. ARM005.005 Báo cáo

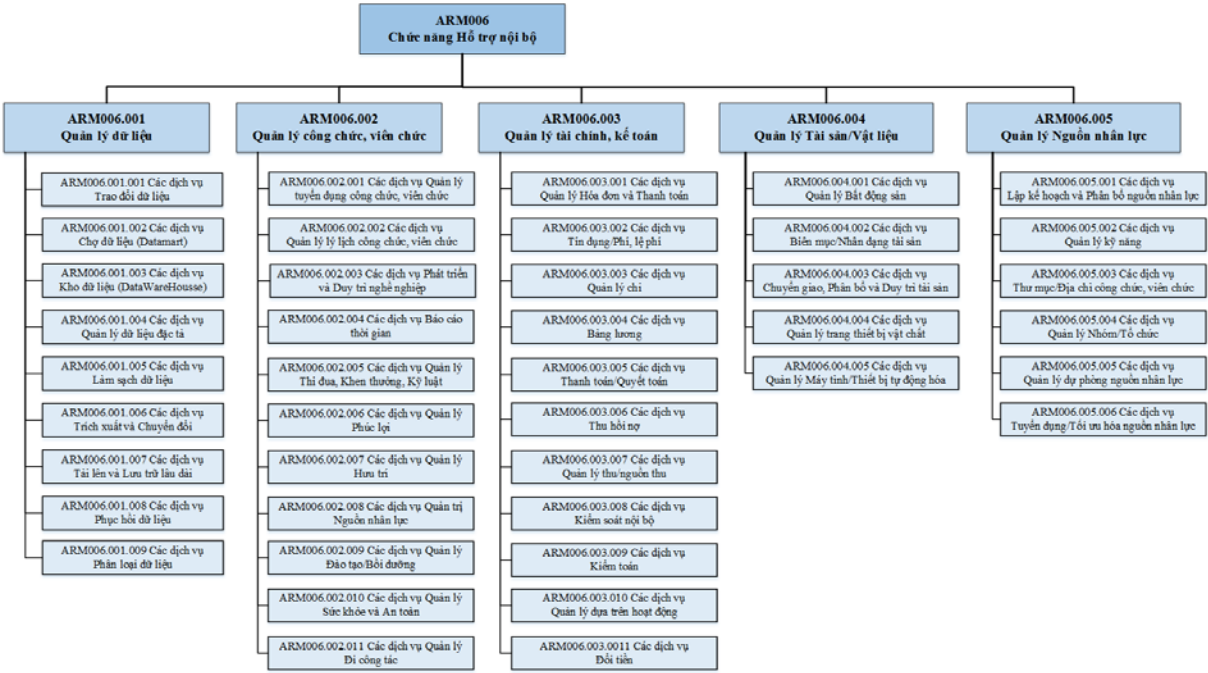
ARM005.005 Báo cáo là việc phân loại Dịch vụ Ứng dụng được sử dụng để sắp xếp dữ liệu thành thông tin hữu ích.

Phân nhóm Dịch vụ Ứng dụng thuộc ARM005.005 Báo cáo được liệt kê trong bảng dưới đây:

STT	Dịch vụ ứng dụng	Mô tả
1	ARM005.005.001 Các dịch vụ Báo cáo theo nhu cầu đặc thù	1. Hỗ trợ sử dụng các báo cáo động dựa trên nhu cầu
2	ARM005.005.002 Các dịch vụ Báo cáo theo biểu mẫu tiêu chuẩn	1. Hỗ trợ việc sử dụng các báo cáo được hình thành theo các mẫu được xây dựng trước
3	ARM005.005.003 Các dịch vụ Phân tích xử lý trực tuyến	1. Phân tích xử lý trực tuyến hỗ trợ phân tích thông tin đã được tóm tắt thành các chiều và phân cấp đa chiều

1.8 ARM006 Chức năng Hỗ trợ nội bộ

Chức năng ARM006 Hỗ trợ nội bộ là việc phân loại ứng dụng tổng quát được sử dụng để hỗ trợ quản lý lập kế hoạch cho cơ quan và các chức năng dựa trên giao dịch.



Hình 26: ARM006 Chức năng hỗ trợ nội bộ

Cấu trúc của ARM006 Chức năng Hỗ trợ nội bộ bao gồm Nhóm dịch vụ ứng dụng và Phân nhóm con dịch vụ ứng dụng, như được hiển thị trong bảng dưới đây:

Khu vực chức năng ứng dụng	Nhóm Dịch vụ ứng dụng	Phân nhóm Dịch vụ ứng dụng
ARM006 Chức năng Hỗ trợ nội bộ	ARM006.001 Quản lý dữ liệu	ARM006.001.001 Các dịch vụ Trao đổi dữ liệu
		ARM006.001.002 Các dịch vụ Chợ dữ liệu
		ARM006.001.003 Các dịch vụ Kho dữ liệu
		ARM006.001.004 Các dịch vụ Quản lý dữ liệu đặc tả
		ARM006.001.005 Các dịch vụ Làm sạch dữ liệu
		ARM006.001.006 Các dịch vụ Trích xuất và Chuyển đổi
		ARM006.001.007 Các dịch vụ Tải lên và Lưu trữ lâu dài

		ARM006.001.008 Các dịch vụ Phục hồi dữ liệu
		ARM006.001.009 Các dịch vụ Phân loại dữ liệu
	ARM006.002 Quản lý công chức, viên chức	ARM006.002.001 Các dịch vụ Quản lý tuyển dụng công chức, viên chức
		ARM006.002.002 Các dịch vụ Quản lý lý lịch công chức, viên chức
		ARM006.002.003 Các dịch vụ Phát triển và Duy trì nghề nghiệp
		ARM006.002.004 Các dịch vụ Báo cáo thời gian
		ARM006.002.005 Các dịch vụ Quản lý Thi đua, Khen thưởng, Kỷ luật
		ARM006.002.006 Các dịch vụ Quản lý Phúc lợi
		ARM006.002.007 Các dịch vụ Quản lý Hưu trí
		ARM006.002.008 Các dịch vụ Quản trị Nguồn nhân lực
		ARM006.002.009 Các dịch vụ Quản lý Đào tạo/Bồi dưỡng
		ARM006.002.010 Các dịch vụ Quản lý Sức khỏe và An toàn
		ARM006.002.011 Các dịch vụ Quản lý Đi công tác
	ARM006.003 Quản lý tài chính, kế toán	ARM006.003.001 Các dịch vụ Quản lý Hóa đơn và Thanh toán
		ARM006.003.002 Các dịch vụ Tín dụng/Phí, lệ phí

		ARM006.003.003 Các dịch vụ Quản lý chi
		ARM006.003.004 Các dịch vụ Bảng lương
		ARM006.003.005 Các dịch vụ Thanh toán/Quyết toán
		ARM006.003.006 Các dịch vụ Thu hồi nợ
		ARM006.003.007 Các dịch vụ Quản lý thu/nguồn thu
		ARM006.003.008 Các dịch vụ Kiểm soát nội bộ
		ARM006.003.009 Các dịch vụ Kiểm toán
		ARM006.003.010 Các dịch vụ Quản lý dựa trên hoạt động
		ARM006.003.0011 Các dịch vụ Đối tiền
	ARM006.004 Quản lý Tài sản	ARM006.004.001 Các dịch vụ Quản lý Bất động sản
		ARM006.004.002 Các dịch vụ Biên mục/Nhân dạng tài sản
		ARM006.004.003 Các dịch vụ Chuyển giao, Phân bổ và Duy trì tài sản
		ARM006.004.004 Các dịch vụ Quản lý trang thiết bị vật chất
		ARM006.004.005 Các dịch vụ Quản lý Máy tính/Thiết bị tự động hóa
	ARM006.005 Quản lý nguồn nhân lực	ARM006.005.001 Các dịch vụ Lập kế hoạch và Phân bổ nguồn nhân lực
		ARM006.005.002 Các dịch vụ Quản lý

		kỹ năng
		ARM006.005.003 Các dịch vụ Thu mục/Định vị nguồn nhân lực
		ARM006.005.004 Các dịch vụ Quản lý Nhóm/Tổ chức
		ARM006.005.005 Các dịch vụ Quản lý dự phòng nguồn nhân lực
		ARM006.005.006 Các dịch vụ Tuyển dụng/Tối ưu hóa nguồn nhân lực

1.8.1. ARM006.001 Quản lý dữ liệu

ARM006.001 Quản lý dữ liệu là việc phân loại Dịch vụ ứng dụng được sử dụng để cung cấp cho việc sử dụng, xử lý và quản trị chung thông tin phi cấu trúc.

Phân nhóm con Dịch vụ ứng dụng thuộc ARM006.001 Quản lý dữ liệu được liệt kê trong bảng dưới đây:

STT	Dịch vụ ứng dụng	Mô tả
1	ARM006.001.001 Các dịch vụ Trao đổi dữ liệu	1. Hỗ trợ trao đổi thông tin giữa nhiều hệ thống hoặc ứng dụng; bao gồm xác minh rằng dữ liệu truyền đã được nhận không thay đổi
2	ARM006.001.002 Các dịch vụ Chợ dữ liệu	1. Hỗ trợ tập hợp con theo chủ đề của kho dữ liệu cho một bộ phận hoặc chức năng bên trong một cơ quan
3	ARM006.001.003 Các dịch vụ Kho dữ liệu	1. Hỗ trợ lưu trữ lâu dài và lưu trữ khối lượng lớn dữ liệu
4	ARM006.001.004 Các dịch vụ Quản lý dữ liệu đặc tả	1. Hỗ trợ duy trì và quản trị dữ liệu đặc tả
5	ARM006.001.005 Các dịch vụ Làm sạch dữ liệu	1. Hỗ trợ loại bỏ các ký tự và dữ liệu không chính xác hoặc không cần thiết khỏi một nguồn dữ liệu
6	ARM006.001.006 Các dịch vụ Trích xuất và	1. Hỗ trợ thao tác và thay đổi dữ liệu

	Chuyển đổi	
7	ARM006.001.007 Các dịch vụ Tải lên và Lưu trữ lâu dài	1. Hỗ trợ sự tổng hợp của một nguồn dữ liệu với dữ liệu ngoài
8	ARM006.001.008 Các dịch vụ Phục hồi dữ liệu	1. Hỗ trợ sự khôi phục và ổn định các tập dữ liệu về trạng thái mong muốn, nhất quán
9	ARM006.001.009 Các dịch vụ Phân loại dữ liệu	1. Cho phép phân loại dữ liệu

1.8.2. ARM006.002 Quản lý công chức, viên chức

ARM006.002 Quản lý công chức, viên chức là việc phân loại Dịch vụ Ứng dụng được sử dụng để cung cấp cho việc tuyển dụng và quản lý công chức, viên chức, người lao động.

Phân nhóm con Dịch vụ ứng dụng thuộc ARM006.002 Quản lý công chức, viên chức được liệt kê trong bảng dưới đây:

STT	Dịch vụ ứng dụng	Mô tả
1	ARM006.002.001 Các dịch vụ Quản lý tuyển dụng công chức, viên chức	1. Hỗ trợ việc xác định và tuyển dụng công chức, viên chức, người lao động của một cơ quan
2	ARM006.002.002 Các dịch vụ Quản lý lý lịch công chức, viên chức	1. Hỗ trợ duy trì và quản trị thông tin về chuyên môn và kinh nghiệm làm việc, bằng cấp, chứng chỉ của công chức, viên chức, người lao động
3	ARM006.002.003 Các dịch vụ Phát triển và Duy trì nghề nghiệp	1. Hỗ trợ giám sát hiệu quả cũng như sự phát triển chuyên môn, thăng tiến và giữ chân công chức, viên chức, người lao động của cơ quan
4	ARM006.002.004 Các dịch vụ Báo cáo thời gian	1. Hỗ trợ trình, phê duyệt và điều chỉnh thời gian làm việc của công chức, viên chức, người lao động
5	ARM006.002.005 Các dịch vụ Quản lý Thi	1. Hỗ trợ công nhận thi đua, khen thưởng, kỷ luật của công chức, viên chức, người lao

	đưa, Khen thưởng, Kỷ luật	động của cơ quan
6	ARM006.002.006 Các dịch vụ Quản lý phúc lợi	1. Hỗ trợ đăng ký và tham gia các chương trình bồi thường và phúc lợi của cơ quan
7	ARM006.002.007 Các dịch vụ Quản lý hưu trí	1. Hỗ trợ thanh toán quyền lợi cho người về hưu
8	ARM006.002.008 Các dịch vụ Quản trị nguồn nhân lực	1. Hỗ trợ làm quy hoạch cán bộ của cơ quan với các vị trí tiềm năng 2. Các cơ hội cũng như sự sửa đổi, bổ sung và duy trì chung về thông tin cụ thể về công chức, viên chức, người lao động của cơ quan
9	ARM006.002.009 Các dịch vụ Quản lý Đào tạo/Bồi dưỡng	1. Hỗ trợ tích cực xây dựng năng lực của công chức, viên chức, người lao động, bao gồm phạm vi đào tạo, bồi dưỡng từ phát triển chuyên môn sâu đến tăng cường nâng cao nhận thức chung
10	ARM006.002.010 Các dịch vụ Quản lý Sức khỏe và An toàn	1. Hỗ trợ an ninh và sức khỏe thể chất công chức, viên chức, người lao động của cơ quan
11	ARM006.002.011 Các dịch vụ Quản lý Đi công tác	1. Hỗ trợ quản lý đi công tác của công chức, viên chức, người lao động của một cơ quan

1.8.3. ARM006.003 Quản lý tài chính, kế toán

ARM006.003 Quản lý tài chính, kế toán là việc phân loại Dịch vụ ứng dụng được sử dụng để cung cấp các quy trình và thủ tục tài chính, kế toán cho phép xử lý các khoản thu, tài trợ và chi tiêu.

Phân nhóm con Dịch vụ ứng dụng thuộc ARM006.003 Quản lý tài chính, kế toán được liệt kê trong bảng dưới đây:

STT	Dịch vụ ứng dụng	Mô tả
1	ARM006.003.001 Các dịch vụ Quản lý Hóa đơn và Thanh toán	1. Hỗ trợ tính phí, thu thập và báo cáo tài khoản của cơ quan

2	ARM006.003.002 Các dịch vụ Tín dụng/Phí, lệ phí	1. Hỗ trợ việc sử dụng thẻ tín dụng hoặc chuyển tiền điện tử để thanh toán và mua sắm sản phẩm hoặc dịch vụ
3	ARM006.003.003 Các dịch vụ Quản lý chi	1. Hỗ trợ quản lý và bồi hoàn chi phí do cơ quan, công chức/viên chức/người lao động của cơ quan chi tiêu
4	ARM006.003.004 Các dịch vụ Bảng lương	1. Liên quan đến việc quản lý và xác định lương cho công chức, viên chức, người lao động của cơ quan
5	ARM006.003.005 Các dịch vụ Thanh toán/Quyết toán	1. Hỗ trợ quá trình thanh toán/quyết toán của cơ quan
6	ARM006.003.006 Các dịch vụ Thu hồi nợ	1. Hỗ trợ việc quản lý quá trình các khoản nợ phải thu hồi
7	ARM006.003.007 Các dịch vụ Quản lý thu/nguồn thu	1. Hỗ trợ phân bổ và tái đầu tư công hoặc vốn từ các nguồn liên quan trong một cơ quan
8	ARM006.003.008 Các dịch vụ Kiểm soát nội bộ	1. Hỗ trợ các phương pháp và quy trình được cơ quan sử dụng để bảo vệ tài sản của mình, tạo dữ liệu và báo cáo tài chính chính xác, đóng góp cho hoạt động hiệu quả và khuyến khích công chức, viên chức, người lao động tuân thủ các chính sách quản lý và yêu cầu nhiệm vụ
9	ARM006.003.009 Các dịch vụ Kiểm toán	1. Hỗ trợ kiểm tra và xác minh sự hợp lệ, đúng đắn của các hồ sơ
10	ARM006.003.010 Các dịch vụ Quản lý dựa trên hoạt động	1. Hỗ trợ một nhóm các nhiệm vụ liên quan đến tài chính được xác định, cụ thể cho một mục tiêu nhất định
11	ARM006.003.0011 Các dịch vụ Đổi tiền	1. Hỗ trợ tính toán việc chuyển đổi giữa các đơn vị tiền tệ khác nhau

1.8.4. ARM006.004 Quản lý Tài sản

ARM006.004 Quản lý tài sản là việc phân loại Dịch vụ ứng dụng được sử dụng để hỗ trợ việc mua sắm, giám sát và theo dõi tài sản của cơ quan.

Phân nhóm con Dịch vụ Ứng dụng thuộc ARM006.004 Quản lý Tài sản của được liệt kê trong bảng dưới đây:

STT	Dịch vụ ứng dụng	Mô tả
1	ARM006.004.001 Các dịch vụ Quản lý Bất động sản	1. Hỗ trợ việc xác định, lập kế hoạch và phân bổ tài sản ở dạng bất động sản của cơ quan
2	ARM006.004.002 Các dịch vụ Biên mục/Nhân dạng tài sản	1. Hỗ trợ việc lập danh sách tài sản đang có của cơ quan
3	ARM006.004.003 Các dịch vụ Chuyển giao, Phân bổ và Duy trì tài sản	1. Hỗ trợ việc di chuyển, chuyển nhượng và thay thế tài sản
4	ARM006.004.004 Các dịch vụ Quản lý trang thiết bị vật chất	1. Hỗ trợ xây dựng, quản lý và bảo trì các trang thiết bị vật chất cho một cơ quan
5	ARM006.004.005 Các dịch vụ Quản lý Máy tính/Thiết bị tự động hóa	1. Hỗ trợ nhận dạng, nâng cấp, phân bổ và thay thế các thiết bị vật lý, bao gồm máy chủ và máy tính để bàn, được sử dụng để tạo thuận lợi cho các hoạt động nghiệp vụ và điều khiển quy trình

1.8.5. ARM006.005 Quản lý Nguồn nhân lực

ARM006.005 Quản lý nguồn nhân lực là việc phân loại Dịch vụ ứng dụng được sử dụng để cung cấp cho việc lập kế hoạch và giám sát công chức, viên chức, người lao động của cơ quan.

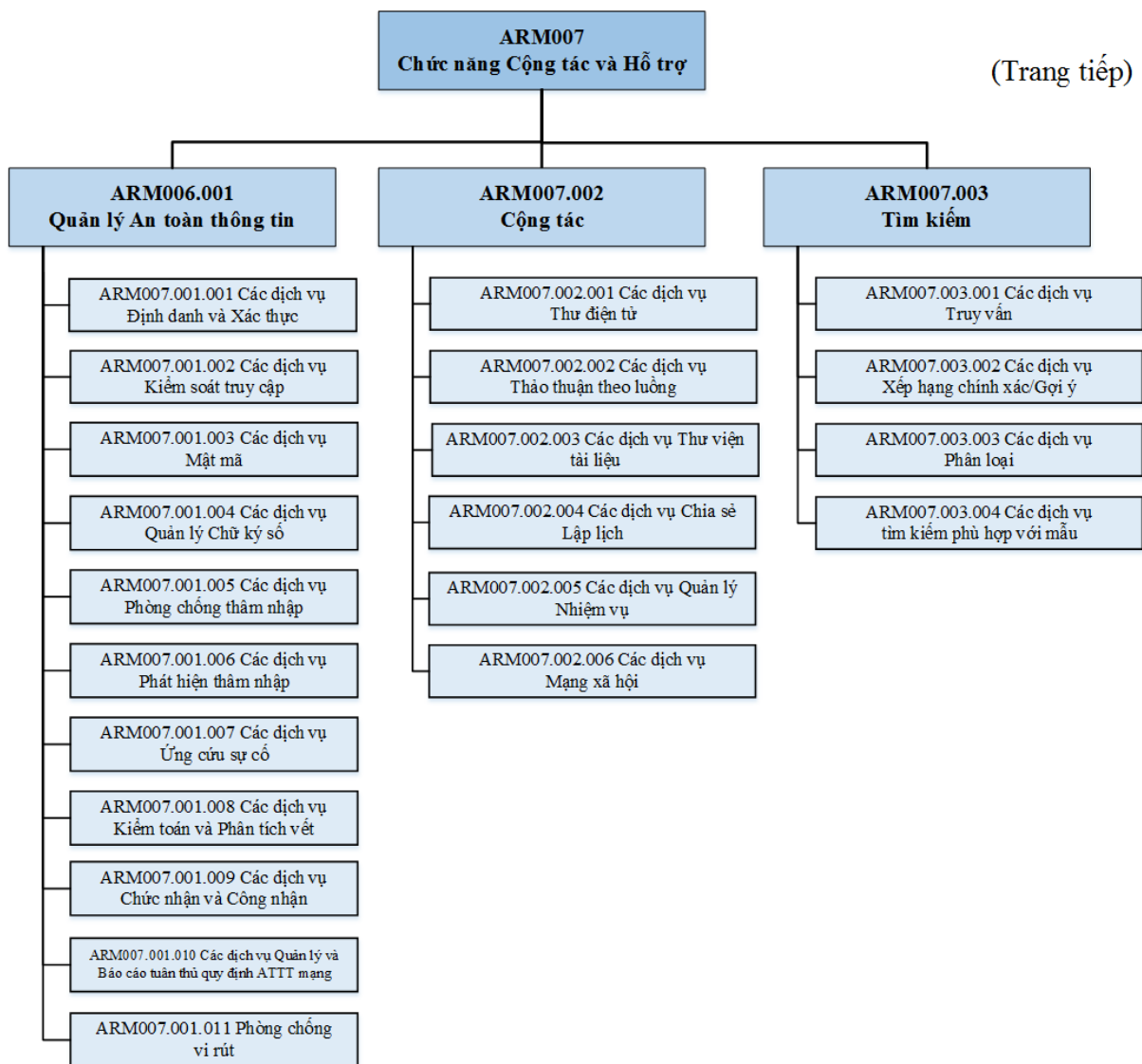
Phân nhóm con Dịch vụ Ứng dụng thuộc ARM006.005 Quản lý nguồn nhân lực được liệt kê trong bảng dưới đây:

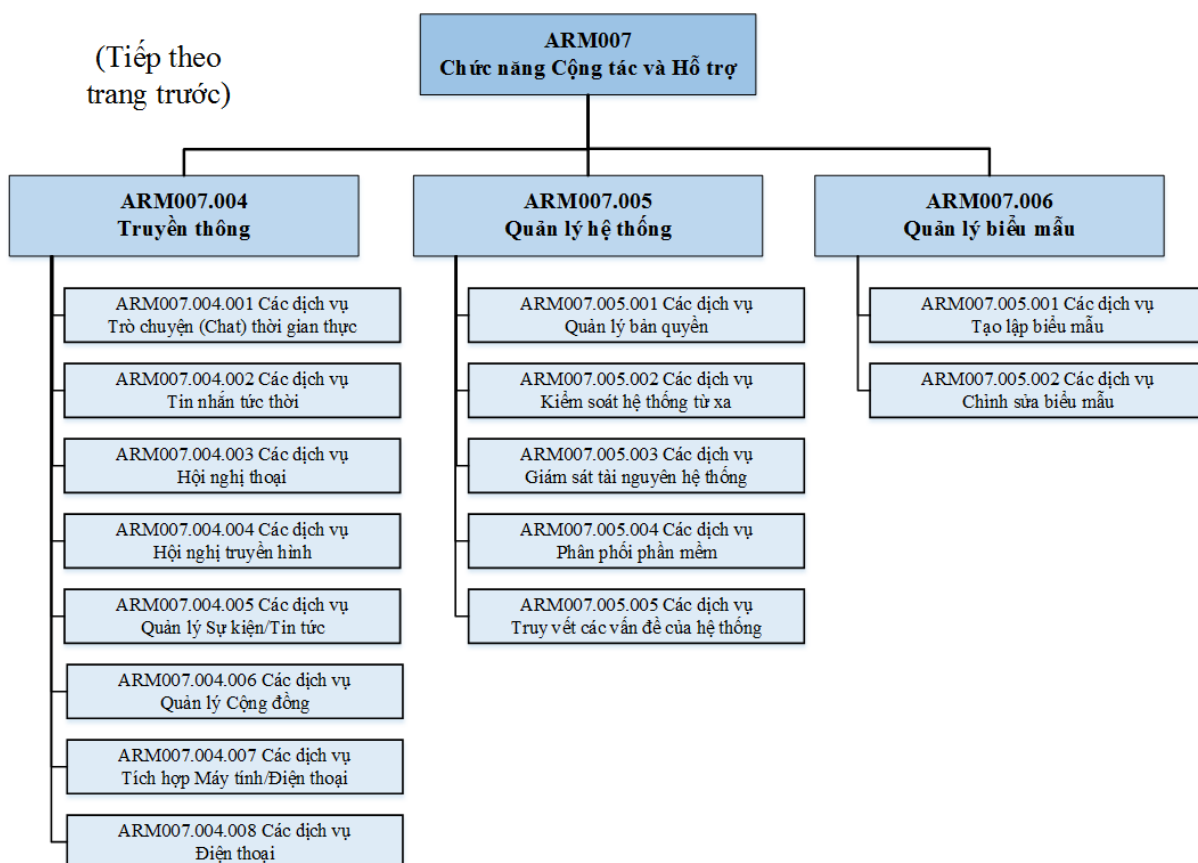
STT	Dịch vụ ứng dụng	Mô tả
1	ARM006.005.001 Các dịch vụ Lập kế hoạch và Phân bổ nguồn nhân lực	1. Hỗ trợ xác định định hướng chiến lược, xác định và thiết lập các chương trình và quy trình và phân bổ nguồn lực (vốn và lao động) trong số các chương trình và quy trình đó
2	ARM006.005.002 Các	1. Hỗ trợ sự thành thạo của nhân viên trong

	dịch vụ Quản lý kỹ năng	việc thực hiện các hoạt động nghiệp vụ của cơ quan
3	ARM006.005.003 Các dịch vụ Thư mục/Địa chỉ công chức, viên chức	1. Hỗ trợ lập danh sách và địa chỉ của công chức, viên chức, người lao động của cơ quan
4	ARM006.005.004 Các dịch vụ Quản lý Nhóm/Tổ chức	1. Hỗ trợ lập cấu trúc phân cấp và nhận dạng nhân viên trong các nhóm nhỏ khác nhau của một cơ quan
5	ARM006.005.005 Các dịch vụ Quản lý dự phòng nguồn nhân lực	1. Hỗ trợ tính sự hoạt động liên tục của một tổ chức thông qua việc xác định công chức, viên chức, người lao động thay thế của cơ quan

1.9. ARM007 Chức năng Cộng tác và Hỗ trợ

ARM007 Chức năng Cộng tác và Hỗ trợ là việc phân loại ứng dụng tổng quát nhằm cung cấp hỗ trợ bổ sung cho chức năng nghiệp vụ và hiệu quả dịch vụ trong Chính phủ.





Hình 27: ARM007 Chức năng Cộng tác và Hỗ trợ

Cấu trúc của Chức năng Hỗ trợ và Truyền thông ARM007 bao gồm Nhóm Dịch vụ Ứng dụng và Phân nhóm con Dịch vụ Ứng dụng, như được hiển thị trong bảng dưới đây:

Khu vực chức năng ứng dụng	Nhóm Dịch vụ ứng dụng	Phân nhóm Dịch vụ ứng dụng
ARM007 Chức năng Cộng tác và Hỗ trợ	ARM006.001 Quản lý An toàn thông tin	ARM007.001.001 Các dịch vụ Định danh và Xác thực
		ARM007.001.002 Các dịch vụ Kiểm soát truy cập
		ARM007.001.003 Các dịch vụ Mật mã
		ARM007.001.004 Các dịch vụ Quản lý Chữ ký số
		ARM007.001.005 Các dịch vụ Phòng chống thâm nhập
		ARM007.001.006 Các dịch vụ Phát

		hiện thâm nhập
		ARM007.001.007 Các dịch vụ Ứng cứu sự cố
		ARM007.001.008 Các dịch vụ Kiểm toán và Phân tích vết
		ARM007.001.009 Các dịch vụ Chức nhận và Công nhận
		ARM007.001.010 Các dịch vụ Quản lý và Báo cáo tuân thủ quy định ATTT mạng
		ARM007.001.011 Phòng chống vi rút
	ARM007.002 Cộng tác	ARM007.002.001 Các dịch vụ Thư điện tử
		ARM007.002.002 Các dịch vụ Thảo luận theo luồng
		ARM007.002.003 Các dịch vụ Thư viện tài liệu
		ARM007.002.004 Các dịch vụ Chia sẻ Lập lịch
		ARM007.002.005 Các dịch vụ Quản lý Nhiệm vụ
		ARM007.002.006 Các dịch vụ Mạng xã hội
	ARM007.003 Tìm kiếm	ARM007.003.001 Các dịch vụ Truy vấn
		ARM007.003.002 Các dịch vụ Xếp hạng chính xác/Gợi ý
		ARM007.003.003 Các dịch vụ Phân loại
		ARM007.003.004 Các dịch vụ tìm kiếm phù hợp với mẫu

	ARM007.004 Truyền thông	ARM007.004.001 Các dịch vụ Trò chuyện (Chat) thời gian thực
		ARM007.004.002 Các dịch vụ Tin nhắn tức thời
		ARM007.004.003 Các dịch vụ Hội nghị thoại
		ARM007.004.004 Các dịch vụ Hội nghị truyền hình
		ARM007.004.005 Các dịch vụ Quản lý Sự kiện/Tin tức
		ARM007.004.006 Các dịch vụ Quản lý Cộng đồng
		ARM007.004.007 Các dịch vụ Tích hợp Máy tính/Điện thoại
		ARM007.004.008 Các dịch vụ Điện thoại
	ARM007.005 Quản lý hệ thống	ARM007.005.001 Các dịch vụ Quản lý bản quyền
		ARM007.005.002 Các dịch vụ Kiểm soát hệ thống từ xa
		ARM007.005.003 Các dịch vụ Giám sát tài nguyên hệ thống
		ARM007.005.004 Các dịch vụ Phân phối phần mềm
		ARM007.005.005 Các dịch vụ Truy vết các vấn đề của hệ thống
	ARM007.006 Quản lý biểu mẫu	ARM007.005.001 Các dịch vụ Tạo lập biểu mẫu
		ARM007.005.002 Các dịch vụ Chỉnh sửa biểu mẫu

1.9.1. ARM007.001 Quản lý an toàn thông tin

ARM007.001 Quản lý An toàn thông tin là việc phân loại Dịch vụ ứng dụng được sử dụng để bảo vệ các hệ thống thông tin và thông tin của một cơ quan.

Phân nhóm con Dịch vụ ứng dụng thuộc ARM007.001 Quản lý An toàn thông tin được liệt kê trong bảng dưới đây:

STT	Dịch vụ ứng dụng	Mô tả
1	ARM007.001.001 Các dịch vụ Định danh và Xác thực	1. Hỗ trợ lấy thông tin về các đối tượng cố gắng đăng nhập vào hệ thống hoặc ứng dụng phục vụ mục đích bảo mật và xác thực những đối tượng đó
2	ARM007.001.002 Các dịch vụ Kiểm soát truy cập	1. Hỗ trợ quản lý các quyền để đăng nhập vào một máy tính, ứng dụng, dịch vụ hoặc mạng; bao gồm quản lý người dùng và quản lý vai trò/quyền
3	ARM007.001.003 Các dịch vụ Mật mã	1. Hỗ trợ việc sử dụng và quản lý mật mã, bao gồm các quá trình mã hóa và giải mã, để đảm bảo tính bảo mật và toàn vẹn của dữ liệu
4	ARM007.001.004 Các dịch vụ Quản lý Chữ ký số	1. Hỗ trợ việc sử dụng và quản lý chữ ký số để hỗ trợ xác thực và toàn vẹn dữ liệu; bao gồm Cơ sở hạ tầng khóa công khai (PKI)
5	ARM007.001.005 Các dịch vụ Phòng chống thâm nhập	1. Bao gồm kiểm tra thâm nhập và các biện pháp khác để ngăn chặn truy cập trái phép vào hệ thống thông tin của cơ quan Chính phủ
6	ARM007.001.006 Các dịch vụ Phát hiện thâm nhập	1. Hỗ trợ phát hiện truy cập trái phép vào một hệ thống thông tin của cơ quan Chính phủ
7	ARM007.001.007 Các dịch vụ Ứng cứu sự cố	1. Cung cấp phản hồi và khắc phục tích cực đối với sự cố mất an toàn thông tin mạng, dẫn đến đã cho phép truy cập trái phép vào hệ thống thông tin của cơ quan Chính phủ
8	ARM007.001.008 Các dịch vụ Kiểm toán và Phân tích vết	1. Hỗ trợ nhận dạng và giám sát các hoạt động trong một ứng dụng, hệ thống hoặc mạng
9	ARM007.001.009 Các dịch vụ Chức nhận và	1. Hỗ trợ chứng nhận và công nhận hệ thống thông tin theo quy định của Việt Nam

	Công nhận	
10	ARM007.001.010 Các dịch vụ Quản lý và Báo cáo tuân thủ quy định ATTT mạng	1. Hỗ trợ quản lý và báo cáo tuân thủ an toàn thông tin mạng của các cơ quan chính phủ
11	ARM007.001.011 Phòng chống vi rút	1. Cung cấp dịch vụ chống vi-rút để ngăn chặn, phát hiện và khắc phục lây nhiễm tài sản điện toán của cơ quan Chính phủ

1.9.2. ARM007.002 Cộng tác

ARM007.002 Cộng tác là việc phân loại Dịch vụ ứng dụng được sử dụng để cho phép liên lạc và chia sẻ đồng thời nội dung, lịch làm việc, tin nhắn và ý tưởng trong một cơ quan.

Phân nhóm con Dịch vụ Ứng dụng thuộc ARM007.002 Cộng tác được liệt kê trong bảng dưới đây:

STT	Dịch vụ ứng dụng	Mô tả
1	ARM007.002.001 Các dịch vụ Thư điện tử	1. Hỗ trợ truyền các bản ghi nhớ, tin nhắn, tài liệu qua mạng
2	ARM007.002.002 Các dịch vụ Thảo luận theo luồng	1. Hỗ trợ nhật ký hoạt động của các nhận xét và ý kiến về một chủ đề hoặc vấn đề nhất định. Ví dụ bao gồm: blog, bảng thông báo và twitter
3	ARM007.002.003 Các dịch vụ Thư viện tài liệu	1. Hỗ trợ tạo lập nhóm và lưu trữ các tệp và hồ sơ trên máy chủ
4	ARM007.002.004 Các dịch vụ Chia sẻ Lập lịch	1. Cho phép toàn bộ nhóm cũng như các cá nhân xem, thêm và sửa đổi lịch làm việc, cuộc họp và hoạt động của nhau
5	ARM007.002.005 Các dịch vụ Quản lý Nhiệm vụ	1. Hỗ trợ một công việc cụ thể hoặc chức năng được giao cho một công chức, viên chức, người lao động
6	ARM007.002.006 Các dịch vụ Mạng xã hội	1. Hỗ trợ khả năng chia sẻ nội dung và xây dựng mối quan hệ

1.9.3. ARM007.003 Tìm kiếm

ARM007.003 Tìm kiếm là việc phân loại Dịch vụ Ứng dụng được sử dụng để cung cấp cho việc tìm kiếm và tra cứu dữ liệu cụ thể từ một nguồn dữ liệu.

Phân nhóm con Dịch vụ Ứng dụng thuộc ARM007.003 Tìm kiếm được liệt kê trong bảng dưới đây:

STT	Dịch vụ ứng dụng	Mô tả
1	ARM007.003.001 Các dịch vụ Truy vấn	1. Hỗ trợ truy xuất các bản ghi đáp ứng các tiêu chí lựa chọn truy vấn cụ thể
2	ARM007.003.002 Các dịch vụ Xếp hạng chính xác/Gợi ý	1. Hỗ trợ lựa chọn và truy xuất các bản ghi được xếp hạng để tối ưu hóa độ chính xác, giảm thiểu truy vấn lại
3	ARM007.003.003 Các dịch vụ Phân loại	1. Hỗ trợ lựa chọn và truy xuất các bản ghi được tổ chức theo các đặc điểm chung theo nội dung hoặc ngữ cảnh
4	ARM007.003.004 Các dịch vụ tìm kiếm phù hợp với mẫu	1. Hỗ trợ truy xuất các bản ghi được tạo từ nguồn dữ liệu bằng cách đưa ra các đặc điểm dựa trên các mẫu theo nội dung hoặc ngữ cảnh

1.9.4. ARM007.004 Truyền thông

ARM007.004 Truyền thông là việc phân loại Dịch vụ ứng dụng được sử dụng để truyền dữ liệu, tin nhắn và thông tin theo nhiều định dạng và giao thức khác nhau.

Phân nhóm con Dịch vụ Ứng dụng thuộc ARM007.004 Truyền thông được liệt kê trong bảng dưới đây:

STT	Dịch vụ ứng dụng	Mô tả
1	ARM007.004.001 Các dịch vụ Trò chuyện (Chat) thời gian thực	1. Hỗ trợ khả năng trò chuyện (chat) giữa hai hoặc nhiều người dùng trên mạng nội bộ hoặc Internet
2	ARM007.004.002 Các dịch vụ Tin nhắn tức thời	1. Hỗ trợ trao đổi dạng tin nhắn tức thời qua Mạng cục bộ hoặc Internet giữa hai hoặc nhiều người
3	ARM007.004.003 Các dịch vụ Hội nghị thoại	1. Hỗ trợ Hội nghị thoại giữa nhiều người ở các đầu cầu khác nhau
4	ARM007.004.004 Các dịch vụ Hội nghị truyền hình	1. Hỗ trợ Hội nghị truyền hình giữa nhiều người ở các đầu cầu khác nhau

	hình	
5	ARM007.004.005 Các dịch vụ Quản lý Sự kiện/Tin tức	1. Giám sát máy chủ, máy trạm và thiết bị mạng cho các sự kiện thường xuyên và không thường xuyên
6	ARM007.004.006 Các dịch vụ Quản lý Cộng đồng	1. Hỗ trợ quản trị các nhóm trực tuyến có chung mối quan tâm chung
7	ARM007.004.007 Các dịch vụ Tích hợp Máy tính/Điện thoại	1. Hỗ trợ kết nối giữa phần cứng máy chủ, phần mềm và thiết bị viễn thông thành một hệ thống logic duy nhất
8	ARM007.004.008 Các dịch vụ Điện thoại	1. Cung cấp trao đổi, liên lạc qua điện thoại

1.9.5. ARM007.005 Quản lý hệ thống

ARM007.005 Quản lý hệ thống là việc phân loại Dịch vụ ứng dụng được sử dụng để lập kế hoạch, lên lịch và kiểm soát các hoạt động giữa người sử dụng và cơ quan, cả trước và sau khi sản phẩm hoặc dịch vụ được cung cấp.

Phân nhóm con Dịch vụ ứng dụng thuộc ARM007.005 Quản lý hệ thống được liệt kê trong bảng dưới đây:

STT	Dịch vụ ứng dụng	Mô tả
1	ARM007.005.001 Các dịch vụ Quản lý bản quyền	1. Hỗ trợ mua, nâng cấp và theo dõi hợp đồng hợp pháp của phần mềm và ứng dụng hệ thống
2	ARM007.005.002 Các dịch vụ Kiểm soát hệ thống từ xa	1. Hỗ trợ giám sát, quản trị và sử dụng các ứng dụng và hệ thống cấp cơ quan từ môi trường bên ngoài cơ quan
3	ARM007.005.003 Các dịch vụ Giám sát tài nguyên hệ thống	1. Hỗ trợ cân bằng và phân bổ bộ nhớ, sử dụng, dung lượng ổ đĩa và hiệu suất trên máy tính và các ứng dụng trên chúng
4	ARM007.005.004 Các dịch vụ Phân phối phần mềm	1. Hỗ trợ tuyên truyền, cài đặt và nâng cấp các chương trình, ứng dụng và thành phần dịch vụ được phát triển
5	ARM007.005.005 Các dịch vụ Truy vết các	1. Nhận và theo dõi các vấn đề và sự cố do người dùng báo cáo khi sử dụng các hệ thống

	vấn đề của hệ thống	CNTT, bao gồm các cuộc gọi đến bàn trợ giúp
--	---------------------	---

1.9.6. ARM007.006 Quản lý biểu mẫu

ARM007.005 Quản lý biểu mẫu là việc phân loại Dịch vụ ứng dụng được sử dụng để lập kế hoạch, lên lịch và kiểm soát các hoạt động giữa người sử dụng và cơ quan, cả trước và sau khi sản phẩm hoặc dịch vụ được cung cấp.

Phân nhóm con Dịch vụ ứng dụng thuộc ARM007.006 Quản lý biểu mẫu được liệt kê trong bảng dưới đây:

STT	Dịch vụ ứng dụng	Mô tả
1	ARM007.005.001 Các dịch vụ Tạo lập biểu mẫu	1. Hỗ trợ thiết kế và tạo các biểu mẫu ở dạng điện tử hoặc vật lý để sử dụng trong vòng đời nghiệp vụ của một cơ quan và các bên liên quan
2	ARM007.005.002 Các dịch vụ Chỉnh sửa biểu mẫu	1. Hỗ trợ bảo trì các biểu mẫu điện tử hoặc vật lý và các yếu tố và trường tương ứng của chúng