

Phụ lục III
MÔ HÌNH THAM CHIẾU ỨNG DỤNG
(ARM)

I. GIỚI THIỆU

Mô hình tham chiếu ứng dụng (Application Reference Model, viết tắt là ARM) cung cấp một Khung chung mô tả, phân loại các thành phần ứng dụng cơ bản phục vụ các mục tiêu nghiệp vụ của các cơ quan nhà nước, việc mô tả này cho phép xác định các khả năng hợp nhất, tích hợp ứng dụng khi cùng cung cấp các dịch vụ cho nghiệp vụ. Mô hình tham chiếu ứng dụng là cơ sở để xây dựng Kiến trúc ứng dụng.

II. CẤU TRÚC MÔ HÌNH THAM CHIẾU ỨNG DỤNG

Cấu trúc của ARM là 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 CQNN. 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 chức năng và hoạt động của CQNN
Cấp độ 2	Nhóm dịch vụ ứng dụng	Là danh mục cụ thể hơn của ứng dụng để thực hiện được chức năng và dịch vụ nghiệp vụ do CQNN cung cấp
Cấp độ 3	Loại 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 CQNN cung cấp

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



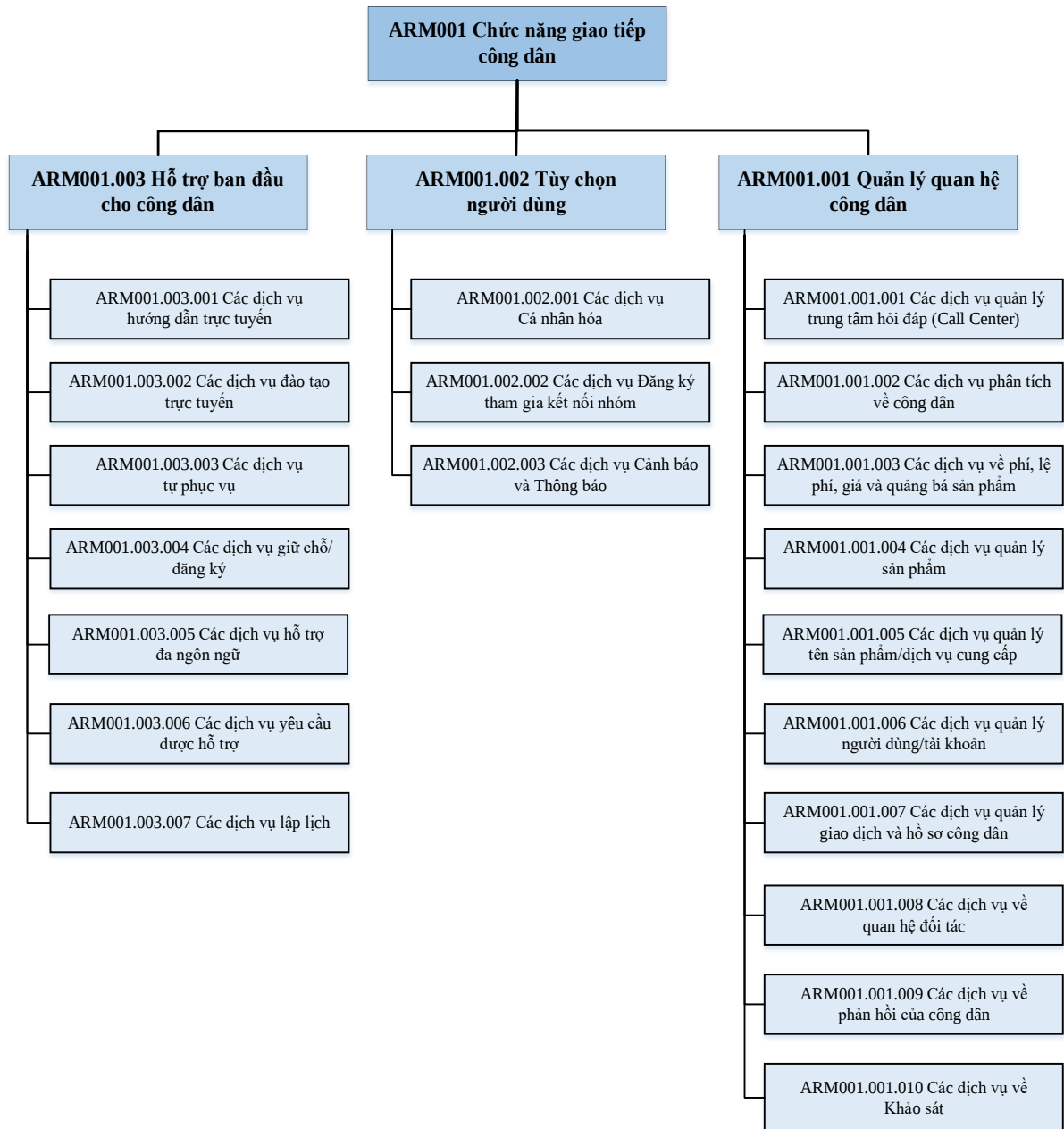
Hình 1. Các Miền chức năng ứng dụng ARM

ARM001 Chức năng Giao tiếp công dân	Phân loại tổng quát các ứng dụng cần thiết để thực hiện các dịch vụ do CQNN cung cấp trực tiếp (độc lập với các cơ quan thực hiện) đến công dân (cá nhân, doanh nghiệp và các tổ chức khác)
ARM002 Chức năng Tự động hóa quy trình	Phân loại tổng quát các ứng dụng nhằm tự động hóa các chức năng và quy trình nghiệp vụ trong CQNN
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 CQNN

ARM004 Chức năng Quản lý dữ liệu điện tử	Phân loại tổng quát các ứng dụng được sử dụng để hỗ trợ việc tạo, quản lý và phân phối tài sản trí tuệ và phương tiện điện tử trong các nghiệp vụ của tổ chức.
ARM005 Chức năng Quản lý phân tích nghiệp vụ	Phân loại tổng quát các ứng dụng được sử dụng để hỗ trợ trích xuất, tổng hợp và trình bày thông tin, tạo điều kiện cho phân tích, ra quyết định và đánh giá nghiệp vụ
ARM006 Chức năng Hỗ trợ nội bộ	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 các ứng dụng cung cấp, hỗ trợ bổ sung cho chức năng nghiệp vụ và hiệu quả dịch vụ trong CQNN

III. PHÂN LOẠI

1. Chức năng giao tiếp công dân



Hình 2. Miền 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 Loại Dịch vụ ứng dụng như sau:

a) Quản lý Quan hệ công dân (CRM)

Nhóm dịch vụ ứng dụng “ARM001.001 Quản lý quan hệ công dân (CRM)” là việc phân Loại nghiệp 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.

Loại nghiệp vụ ứng dụng thuộc ARM001.001 được liệt kê trong bảng

dưới đây:

STT	Loại Dịch vụ ứng dụng	Mô tả
1	ARM001.001.001 Các dịch vụ Quản lý trung tâm hỏi đáp (Call Center)	Xử lý việc hỏi đáp của công dân thông qua điện thoại.
2	ARM001.001.002 Các dịch vụ Phân tích về công dân	Cho phép phân tích công dân của một cơ quan/tổ chức, cũng như việc đánh giá 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 quảng bá sản phẩm, dịch vụ	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	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 sản phẩm /dịch vụ cung cấp	Hỗ trợ việc áp dụng thương hiệu 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	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 giao dịch và hồ sơ công dân	Cung cấp một cái nhìn toàn diện về tất cả các tương tác của công dân thông qua thư từ, bản cứng, các dịch vụ công trực tuyến và các công cụ số khác (bao gồm cả các thiết bị di động); dữ liệu lưu trữ điện tử hồ sơ, tài liệu của công dân; 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	Cung cấp một khung để thúc đẩy sự hợp tác hiệu quả giữa một cơ quan, tổ

STT	Loại Dịch vụ ứng dụng	Mô tả
	tác	chức và các đối tác của nó, đặc biệt là các thành viên của chuỗi phân phối 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	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	Được sử dụng để thu thập thông tin hữu ích từ công dân của cơ quan, tổ chức.

b) Tùy chọn người dùng

Nhóm dịch vụ ứng dụng “ARM001.002 Tùy chọn người dùng” là việc phân Loại nghiệp vụ ứng dụng được sử dụng để cho phép người dùng của cơ quan, tổ chức thay đổi giao diện người dùng và cách hiển thị dữ liệu theo nhu cầu.

Loại nghiệp vụ Ứng dụng nằm trong ARM001.002 được liệt kê trong bảng dưới đây:

STT	Loại dịch vụ ứng dụng	Mô tả
1	ARM001.002.001 Các dịch vụ cá nhân hóa	Thay đổi giao diện người dùng và cách hiển thị dữ liệu.
2	ARM001.002.002 Các dịch vụ Đăng ký tham gia kết nối nhóm	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	Cho phép công dân được kết nối trong các dịch vụ đã đăng ký hoặc dịch vụ quan tâm.

c) Hỗ trợ ban đầu cho công dân

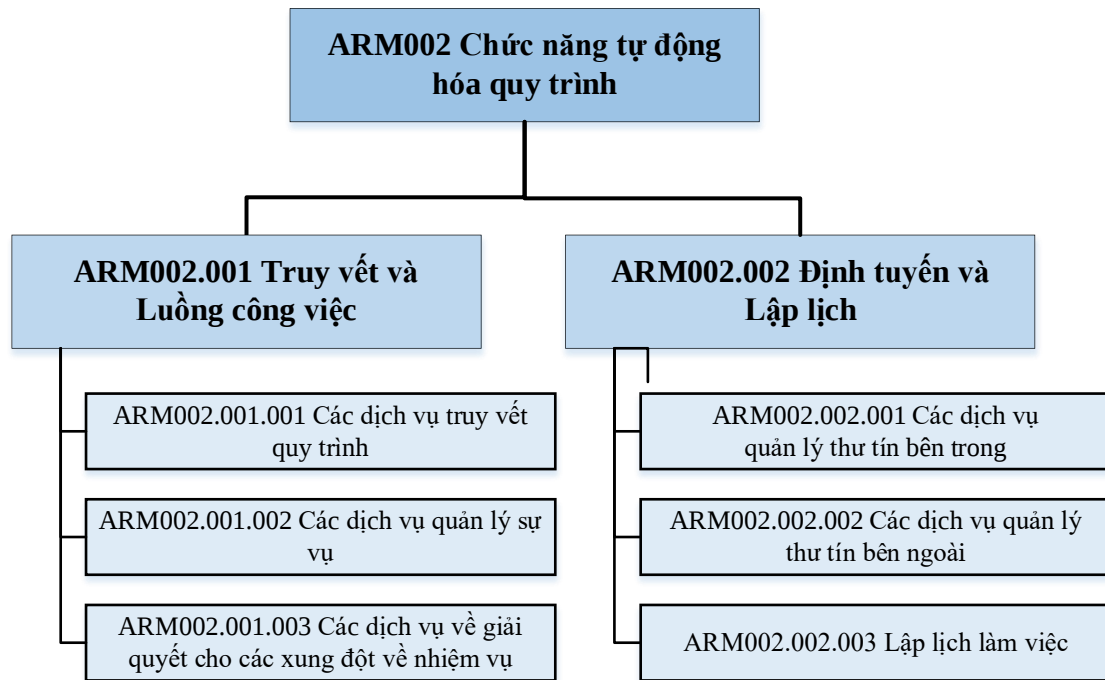
Nhóm dịch vụ ứng dụng “ARM001.003 Hỗ trợ ban đầu cho công dân” là việc phân Loại nghiệp vụ ứng dụng được sử dụng cho phép công dân chủ động tìm kiếm hỗ trợ và dịch vụ từ một cơ quan, tổ chức.

Loại nghiệp vụ ứng dụng thuộc ARM001.003 Hỗ trợ ban đầu cho công

dân được liệt kê trong bảng dưới đây:

STT	Loại dịch vụ ứng dụng	Mô tả
1	ARM001.003.001 Các dịch vụ Hướng dẫn trực tuyến	Cung cấp giao diện trực tuyến (điện tử) để hỗ trợ công dân (bao gồm cả các thiết bị di động).
2	ARM001.003.002 Các dịch vụ Đào tạo trực tuyến	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	Cho phép công dân của tổ chức đăng ký một dịch vụ theo nhu cầu của mình.
4	ARM001.003.004 Các dịch vụ Giữ chỗ/Đăng ký	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	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	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	Xác định tập hợp các khả năng hỗ trợ cho lập kế hoạch thực hiện công việc hoặc dịch vụ để đáp ứng nhu cầu của người dùng.

2. Chức năng tự động hóa quy trình



Hình 3. Miền Chức năng tự động hóa quy trình

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

Miền chức năng ứng dụng	Nhóm Dịch vụ ứng dụng	Loại 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 xung đột về nhiệm vụ.
	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.
		ARM002.002.003 Lập lịch làm việc

a) Truy vết và Luồng công việc

Nhóm dịch vụ ứng dụng “ARM002.001 Truy vết và Luồng công việc”

là việc phân Loại nghiệp vụ ứng dụng được sử dụng phục vụ việc giám sát và định tuyến tài liệu tự động của người dùng trong các bước của vòng đời nghiệp vụ.

Loại Dịch vụ ứng dụng thuộc ARM002.001 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	Cho phép giám sát các hoạt động trong vòng đời nghiệp vụ.
2	ARM002.001.002 Các dịch vụ Quản lý sự vụ	Quản lý vòng đời của một yêu cầu hoặc thẩm tra cụ thể trong một tổ chức, bao gồm việc 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 các xung đột về nghiệp vụ	Hỗ trợ việc ra kết luận đối với các vấn đề xung đột về nghiệp vụ xảy ra trong vòng đời nghiệp vụ.

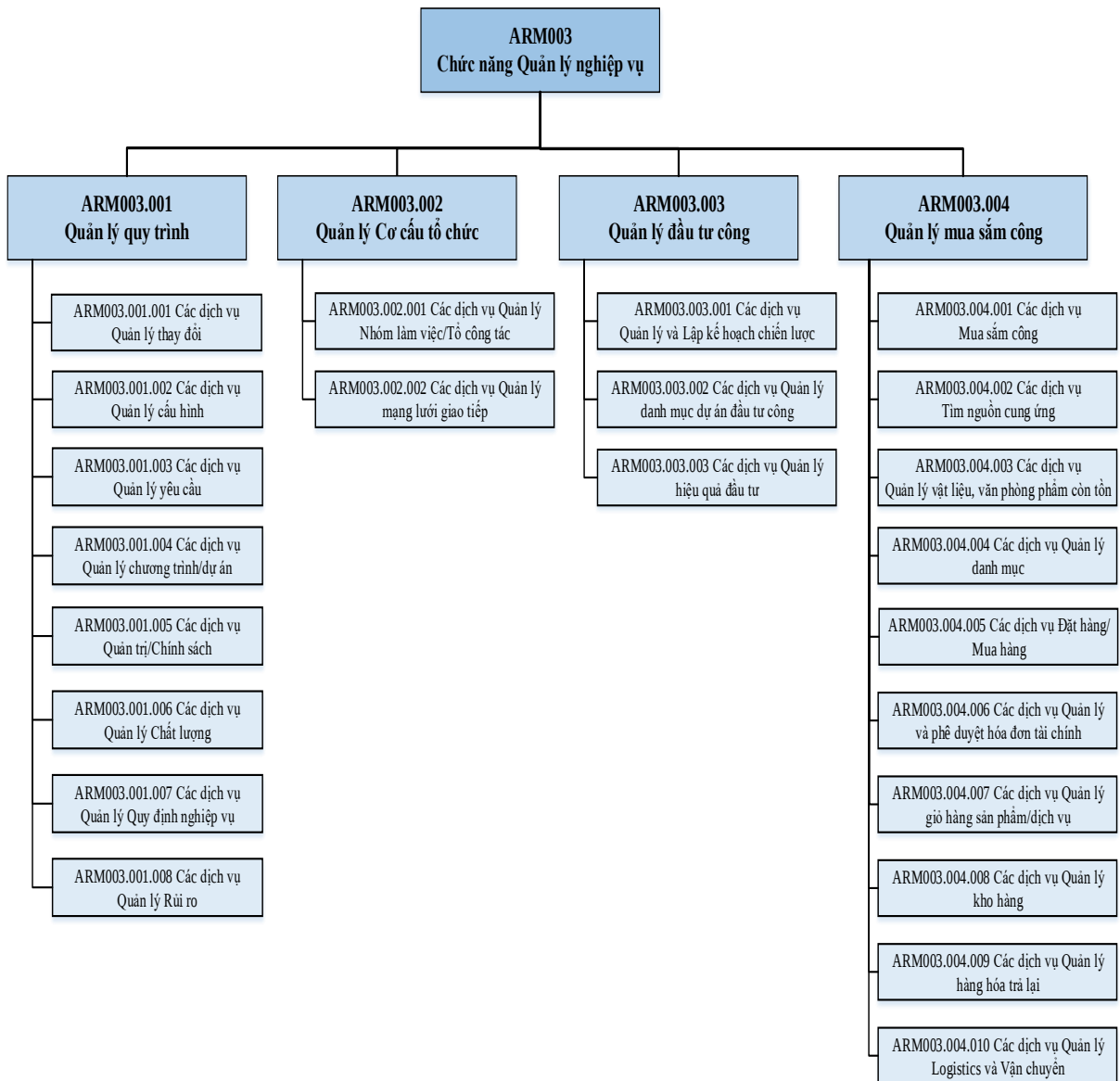
b) Định tuyến và Lập lịch

Nhóm dịch vụ ứng dụng “ARM002.002 Định tuyến và Lập lịch” là việc phân Loại nghiệp vụ Ứng dụng được sử dụng để cung cấp chức năng định tuyến một cách tự động và phân bổ thời gian cho một hành động hoặc sự kiện cụ thể.

Loại Dịch vụ của 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 tín bên trong	Quản lý giao tiếp văn bản của cơ quan nhà nước với các cơ quan bên ngoài liên quan.
2	ARM002.002.002 Các dịch vụ Quản lý thư tín bên ngoài	Quản lý giao tiếp văn bản của các bộ phận nội bộ cơ quan.
3	ARM002.002.003 Lập lịch làm việc	Quản lý việc phân bổ thời gian thích hợp cho từng công việc.

3. Chức năng Quản lý nghiệp vụ



Hình 4. Chức năng Quản lý nghiệp vụ

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

a) Quản lý quy trình

Nhóm dịch vụ ứng dụng “ARM003.001 Quản lý quy trình” là việc phân Loại nghiệp 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.

Loại nghiệp 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	Quản lý quá trình cập nhật hoặc thay đổi đối

STT	Dịch vụ ứng dụng	Mô tả
	Các dịch vụ Quản lý thay đổi	với các văn bản hiện hành, phần mềm và các quá trình nghiệp vụ của tổ chức
2	ARM003.001.002 Các dịch vụ Quản lý cấu hình	Kiểm soát môi trường cũng như tài liệu về phần cứng và phần mềm của một cơ quan
3	ARM003.001.003 Các dịch vụ Quản lý yêu cầu	Thu thập, phân tích và đáp ứng các nhu cầu và điều kiện tiên quyết đối với các nỗ lực của cơ quan
4	ARM003.001.004 Các dịch vụ Quản lý chương trình/dự án	Quản lý và kiểm soát chương trình/dự án của cơ quan
5	ARM003.001.005 Các dịch vụ Quản trị/Chính sách	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	Giúp xác định mức độ mà một dịch vụ/sản phẩm có đáp ứng được các yêu cầu
7	ARM003.001.007 Các dịch vụ Quản lý Quy định nghiệp vụ	Quản lý các quy trình tổng thể hỗ trợ hoạt động nghiệp vụ cơ quan và các chính sách của nó
8	ARM003.001.008 Các dịch vụ Quản lý Rủi ro	Hỗ trợ việc nhận dạng và khả năng xảy ra các rủi ro liên quan đến một nhiệm vụ, quyết định hoặc mục tiêu dài hạn; bao gồm đánh giá rủi ro và giảm thiểu rủi ro

b) Quản lý Cơ cấu tổ chức

Nhóm dịch vụ ứng dụng “ARM003.002 Quản lý cơ cấu tổ chức” là việc phân Loại nghiệp vụ ứng dụng được sử dụng để hỗ trợ việc cộng tác và giao tiếp trong một cơ quan.

Loại Dịch vụ ứng dụng thuộc ARM003.002 được liệt kê trong bảng dưới đây:

STT	Dịch vụ ứng dụng	Mô tả
1	ARM003.002.001 Các dịch vụ Quản lý	Hỗ trợ việc quản lý nhóm/tổ công tác đối với các nhiệm vụ được giao

STT	Dịch vụ ứng dụng	Mô tả
	Nhóm làm việc/Tổ công tác	
2	ARM003.002.002 Các dịch vụ Quản lý mạng lưới giao tiếp	Giám sát và duy trì một mạng lưới giao tiếp nhằm hỗ trợ việc xác định vấn đề, thu thập thông tin thông kê và cung cấp hướng dẫn chung

c) Quản lý đầu tư công

Nhóm dịch vụ ứng dụng “Quản lý đầu tư ARM003.003” là việc phân Loại nghiệp vụ ứng dụng được sử dụng để quản lý đầu tư công của một cơ quan.

Loại dịch vụ Ứng dụng thuộc ARM003.003 được liệt kê trong bảng dưới đây:

STT	Loại dịch vụ ứng dụng	Mô tả
1	ARM003.003.001 Các dịch vụ Quản lý và Lập kế hoạch chiến lược	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	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	Đo lường hiệu quả của đầu tư và việc sử dụng ngân sách nhà nước

d) Quản lý mua sắm công

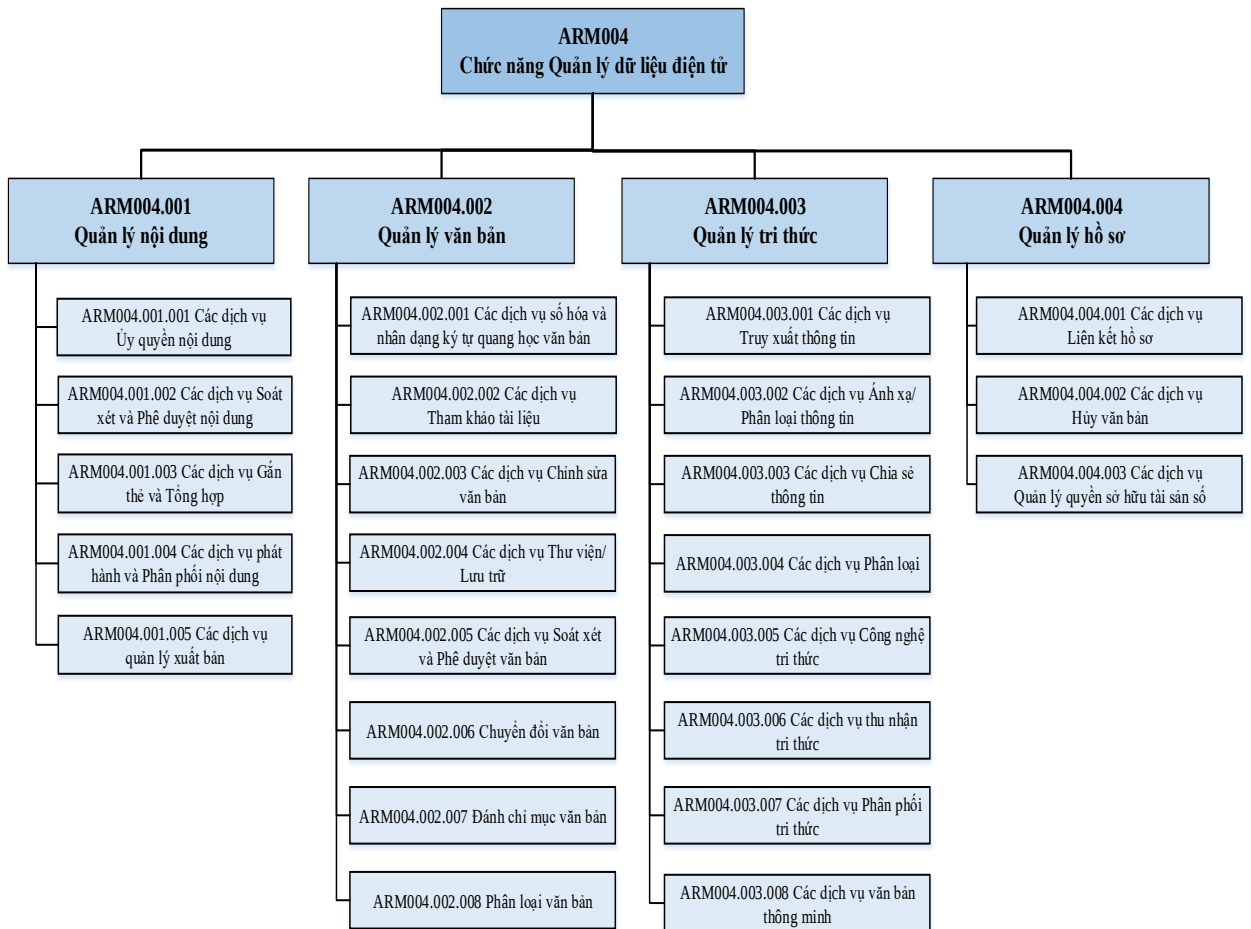
Nhóm dịch vụ ứng dụng “ARM003.004 Quản lý mua sắm công” là việc phân Loại nghiệp vụ ứng dụng được sử dụng để lập kế hoạch và kiểm soát mua sắm công trong cơ quan.

Loại nghiệp vụ ứng dụng thuộc 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	Hỗ trợ việc đặt hàng và mua các sản phẩm, dịch vụ phục vụ hoạt động của cơ quan
2	ARM003.004.002 Các dịch vụ Tìm nguồn cung ứng	Hỗ trợ việc cung cấp sản phẩm/dịch vụ cũng như theo dõi và phân tích chi phí cho các sản phẩm/dịch vụ này

STT	Dịch vụ ứng dụng	Mô tả
3	ARM003.004.003 Các dịch vụ Quản lý vật liệu, văn phòng phẩm còn tồn	Cung cấp thông tin về vật liệu, văn phòng phẩm hiện đang có trong cơ quan phục vụ việc lập kế hoạch mua sắm, sử dụng hiệu quả
4	ARM003.004.004 Các dịch vụ Quản lý danh mục	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	Cho phép đặt hàng để mua sắm sản phẩm/dịch vụ
6	ARM003.004.006 Các dịch vụ quản lý và phê duyệt hóa đơn tài chính	Hỗ trợ xác định nơi gửi hàng hoặc giao hàng trong chu trình nghiệp vụ
7	ARM003.004.007 Các dịch vụ quản lý giỏ hàng sản phẩm/dịch vụ	Hỗ trợ các hình thức trực tuyến phục vụ cung cấp sản phẩm/dịch vụ trực tuyến
8	ARM003.004.008 Các dịch vụ Quản lý kho hàng	Cung cấp khả năng quản lý lưu trữ và phân bổ sản phẩm/dịch vụ
9	ARM003.004.009 Các dịch vụ Quản lý hàng hóa trả lại	Thu thập, phân tích và giải quyết việc trả lại sản phẩm/dịch vụ hoặc hủy dịch vụ
10	ARM003.004.010 Các dịch vụ Quản lý Logistics và Vận chuyển	Cung cấp dịch vụ vận chuyển sản phẩm/dịch vụ một cách hiệu quả

4. Chức năng Quản lý dữ liệu điện tử



Hình 5. Chức năng Quản lý dữ liệu điện tử

Cấu trúc của Chức năng quản lý dữ liệu điện tử ARM004 bao gồm Nhóm dịch vụ ứng dụng và Loại nghiệp vụ ứng dụng, như được trình bày trong bảng dưới đây:

a) Quản lý nội dung

Nhóm dịch vụ ứng dụng “ARM004.001 Quản lý nội dung” là việc phân Loại nghiệp 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.

Loại dịch vụ ứng dụng thuộc ARM004.001 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	Cho phép tạo các hướng dẫn dựa trên máy tính, trang thông tin điện tử, CD-ROM và các chương trình tương tác khác
2	ARM004.001.002 Các dịch vụ soát xét và	Cho phép phê duyệt các chương trình tương tác

	phê duyệt nội dung	
3	ARM004.001.003 Các dịch vụ gắn thẻ và tổng hợp	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	Cho phép phát hành và phân phối các chương trình tương tác
5	ARM004.001.005 Các dịch vụ quản lý xuất bản	Kiểm soát và điều tiết các ấn bản của một cơ quan

b) Quản lý văn bản

Nhóm dịch vụ ứng dụng “ARM004.002 Quản lý văn bản” là việc phân Loại nghiệp vụ ứng dụng được sử dụng để kiểm soát việc thu thập và duy trì các văn bản và tệp của cơ quan.

Loại Dịch vụ ứng dụng thuộc ARM004.002 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	Hỗ trợ quét (scan) văn bản, tài liệu
2	ARM004.002.002 Các dịch vụ Tham khảo tài liệu	Hỗ trợ chuyển hướng tham chiếu đến các văn bản và thông tin liên quan khác
3	ARM004.002.003 Các dịch vụ Chỉnh sửa văn bản	Hỗ trợ quản lý phiên bản và chỉnh sửa nội dung văn bản
4	ARM004.002.004 Các dịch vụ Thư viện/Lưu trữ	Hỗ trợ lưu trữ văn bản và dữ liệu
5	ARM004.002.005 Các dịch vụ Soát xét và Phê duyệt văn bản	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	Hỗ trợ thay đổi tập tin từ định dạng này sang định dạng khác
7	ARM004.002.007 Đánh chỉ	Hỗ trợ truy xuất văn bản nhanh chóng

STT	Dịch vụ ứng dụng	Mô tả
	mục văn bản	thông qua việc đánh chỉ mục có cấu trúc văn bản
8	ARM004.002.008 Phân loại văn bản	Hỗ trợ việc phân loại văn bản

c) Quản lý tri thức

Nhóm dịch vụ ứng dụng “ARM004.003 Quản lý tri thức” là việc phân Loại nghiệp vụ ứng dụng được sử dụng để xác định, thu thập và chuyển đổi các văn bản, tài liệu và các nguồn thông tin/dữ liệu khác thành thông tin hữu ích.

Loại nghiệp 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	Cho phép truy cập dữ liệu và thông tin được sử dụng bởi cơ quan
2	ARM004.003.002 Các dịch vụ Ảnh xạ/Phân loại thông tin	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	Hỗ trợ việc sử dụng văn bản, tài liệu và dữ liệu trong môi trường nhiều người sử dụng
4	ARM004.003.004 Các dịch vụ Phân loại	Cho phép phân loại dữ liệu và thông tin thành các phân lớp hoặc loại cụ thể phục vụ hoạt động một cơ quan
5	ARM004.003.005 Các dịch vụ Công nghệ tri thức	Hỗ trợ việc chuyển đổi kiến thức từ một chuyên gia vào cơ sở tri thức của một hệ thống chuyên gia
6	ARM004.003.006 Các dịch vụ thu nhận tri thức	Tạo điều kiện thu thập dữ liệu và thông tin
7	ARM004.003.007 Các dịch vụ Phân phối tri thức	Hỗ trợ chuyển giao kiến thức cho người dùng cuối

STT	Dịch vụ ứng dụng	Mô tả
8	ARM004.003.008 Các dịch vụ văn bản thông minh	Hỗ trợ sự tương tác giữa những người sử dụng văn bản về thông tin và các quy định xử lý nghiệp vụ

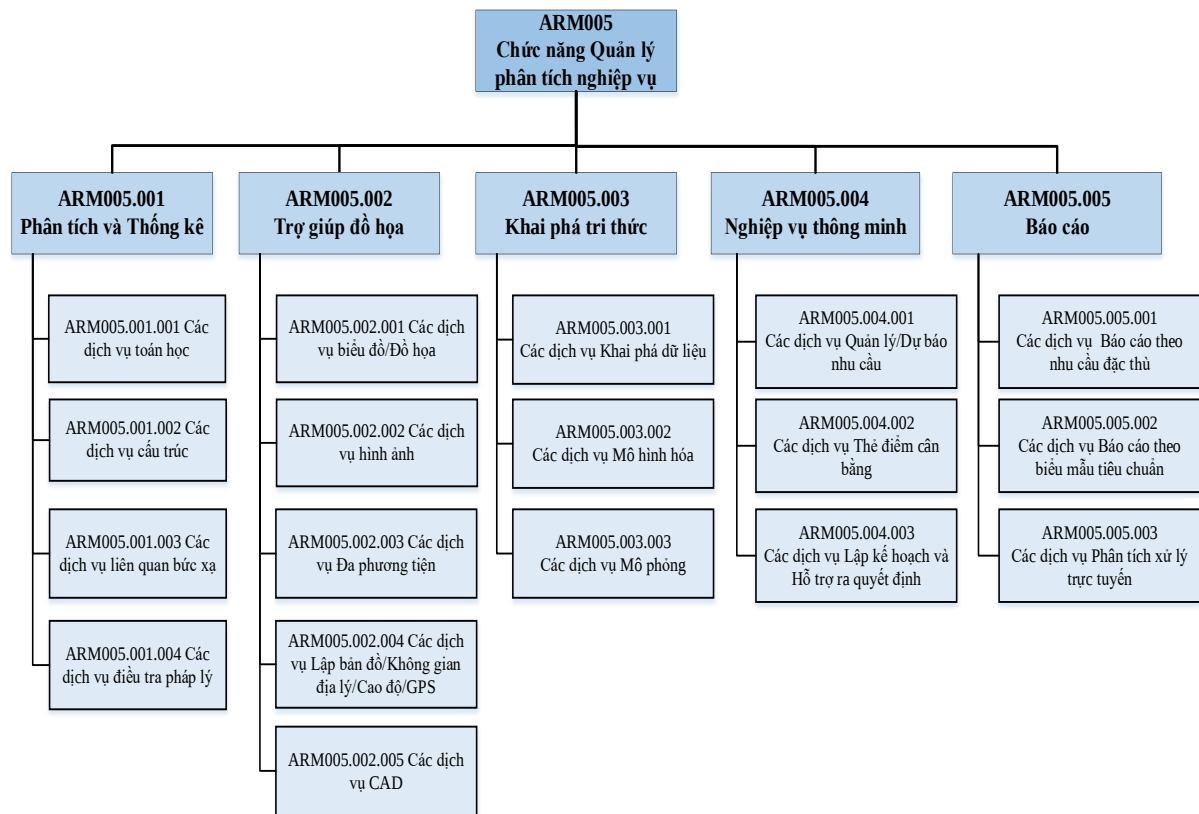
d) Quản lý hồ sơ

Nhóm dịch vụ ứng dụng “ARM004.004 Quản lý hồ sơ” là việc phân Loại nghiệp 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.

Loại nghiệp 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	Hỗ trợ tạo lập mối tương quan giữa dữ liệu logic và các tập thông tin
2	ARM004.004.002 Các dịch vụ Hủy văn bản	Hỗ trợ tiêu hủy các văn bản, tài liệu 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	Hỗ trợ quản lý quyền sở hữu trí tuệ của một tổ chức

5. Chức năng phân tích nghiệp vụ



Hình 6. Chức năng Quản lý phân tích nghiệp vụ

Cấu trúc của Chức năng Quản lý phân tích nghiệp vụ ARM005 bao gồm Nhóm Dịch vụ ứng dụng và Loại nghiệp vụ ứng dụng, như trong bảng dưới đây:

a) Phân tích và Thống kê

Nhóm dịch vụ ứng dụng “Phân tích và Thống kê ARM005.001” là việc phân Loại nghiệp vụ Ứng dụng được sử dụng để xác định các vấn đề nghiệp vụ, các vấn đề và giải pháp cho các vấn đề.

Loại nghiệp 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 toán học	Hỗ trợ xây dựng các mô hình toán học, xác suất phân tích 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 Cấu trúc	Hỗ trợ sử dụng luồng dữ liệu và mô hình hóa dữ liệu để áp dụng phân tích dữ liệu có hệ thống

STT	Dịch vụ ứng dụng	Mô tả
3	ARM005.001.003 Các dịch vụ liên quan bức xạ	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 pháp lý	Hỗ trợ sử dụng khoa học và công nghệ để phân tích các yếu tố vật lý phục vụ các mục đích điều tra và pháp lý

b) Trợ giúp đồ họa

Nhóm dịch vụ “ARM005.002 Trợ giúp đồ họa” là việc phân Loại nghiệp vụ Ứng dụng được sử dụng để chuyển đổi dữ liệu thành dạng đồ họa, hình ảnh.

Loại nghiệp vụ ứng dụng thuộc ARM005.002 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	Hỗ trợ chuyển đổi dữ liệu phức tạp, có dung lượng lớn hoặc dữ liệu số thành hình ảnh trình bày trực quan dưới dạng đồ thị, biểu đồ hoặc bản đồ...
2	ARM005.002.002 Các dịch vụ Hình ảnh	Hỗ trợ tạo phim hoặc hình ảnh ở các dạng điện tử từ dạng giấy
3	ARM005.002.003 Các dịch vụ Đa phương tiện	Hỗ trợ biểu diễn thông tin dưới nhiều định dạng, bao gồm văn bản, âm thanh, đồ họa, hoạt hình và video
4	ARM005.002.004 Các dịch vụ Lập bản đồ/Không gian địa lý/Cao độ/GPS	Hỗ trợ thể hiện thông tin vị trí thông qua việc sử dụng các thuộc tính như cao độ, vĩ độ và kinh độ
5	ARM005.002.005 Các dịch vụ CAD	Các dịch vụ hỗ trợ thiết kế các sản phẩm trên máy tính bằng ứng dụng CAD

c) Khai phá tri thức

Nhóm dịch vụ “ARM005.003 Khai phá tri thức” là việc phân Loại nghiệp vụ Ứng dụng được sử dụng để tạo thuận lợi cho việc xác định thông tin hữu ích từ dữ liệu.

Loại nghiệp vụ Ứng dụng thuộc ARM005.003 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	Hỗ trợ khai phá hiệu quả các mẫu dữ liệu và mối quan hệ không rõ ràng, có giá trị trong tập dữ liệu lớn
2	ARM005.003.002 Các dịch vụ Mô hình hóa	Hỗ trợ các mô tả đầy đủ dữ liệu liên quan cho mục đích dự báo, phát hiện mẫu, thăm dò hoặc cấu trúc chung của dữ liệu
3	ARM005.003.003 Các dịch vụ Mô phỏng	Sử dụng các mô hình để mô phỏng các quy trình trong thế giới thực

d) Nghiệp vụ thông minh

Nhóm dịch vụ “ARM005.004 Nghiệp vụ” là việc phân Loại nghiệp 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.

Loại nghiệp vụ ứng dụng thuộc ARM005.004 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	Hỗ trợ dự báo các chỉ tiêu quản lý, các chỉ tiêu kinh tế xã hội, nguồn lực cần thiết để thực hiện các mục tiêu của tổ chức
2	ARM005.004.002 Các dịch vụ Thẻ điểm cân bằng	Hỗ trợ 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	Hỗ trợ phân tích thông tin và dự báo tác động của các quyết định trước khi được đưa ra

d) Báo cáo

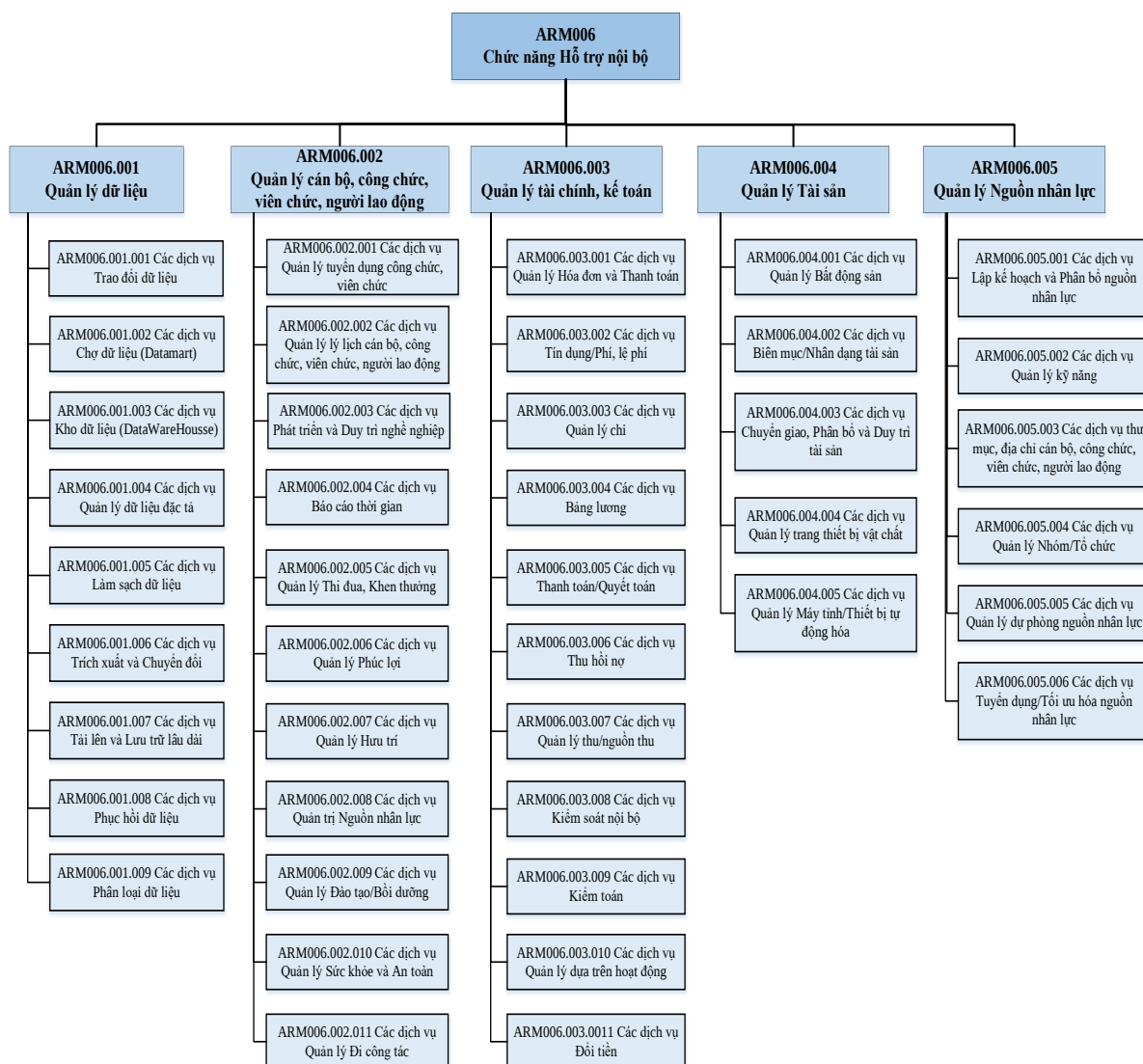
Nhóm dịch vụ “ARM005.005 Báo cáo” là việc phân Loại nghiệp vụ Ứng dụng được sử dụng để tổ chức dữ liệu thành thông tin hữu ích.

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

STT	Dịch vụ ứng dụng	Mô tả
1	ARM005.005.001 Các dịch vụ Báo cáo	Hỗ trợ xây dựng các báo cáo động dựa trên nhu cầu

STT	Dịch vụ ứng dụng	Mô tả
	theo nhu cầu đặc thù	
2	ARM005.005.002 Các dịch vụ Báo cáo theo biểu mẫu tiêu chuẩn	Hỗ trợ việc xây dựng các báo cáo theo mẫu được xác định trước
3	ARM005.005.003 Các dịch vụ Phân tích xử lý trực tuyến	Hỗ trợ phân tích xử lý trực tuyến thông tin, thông tin được tổng hợp theo các chiều và phân cấp

6. Chức năng Hỗ trợ nội bộ



Hình 7. Chức năng hỗ trợ nội bộ

Cấu trúc của Miền “ARM006 Chức năng Hỗ trợ nội bộ” bao gồm Nhóm

dịch vụ ứng dụng và Loại nghiệp vụ ứng dụng được mô tả sau đây:

a) Quản lý dữ liệu

Nhóm dịch vụ “ARM006.001 Quản lý dữ liệu” là việc phân Loại nghiệp vụ ứng dụng được sử dụng để áp dụng, xử lý và quản trị chung thông tin phi cấu trúc.

Loại nghiệp vụ ứng dụng thuộc ARM006.001 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	Hỗ trợ trao đổi thông tin giữa nhiều hệ thống hoặc ứng dụng; bao gồm xác minh rằng dữ liệu trao đổi đã được nhận được không bị thay đổi
2	ARM006.001.002 Các dịch vụ Chờ dữ liệu	Hỗ trợ quản lý kho dữ liệu trong một cơ quan
3	ARM006.001.003 Các dịch vụ Kho dữ liệu	Hỗ trợ lưu trữ lâu dài khối lượng lớn dữ liệu
4	ARM006.001.004 Các dịch vụ Quản lý dữ liệu đặc tả	Hỗ trợ duy trì và quản trị dữ liệu đặc tả
5	ARM006.001.005 Các dịch vụ Làm sạch dữ liệu	Hỗ trợ loại bỏ dữ liệu không chính xác, không cần thiết ra khỏi nguồn dữ liệu
6	ARM006.001.006 Các dịch vụ Trích xuất và Chuyển đổi	Hỗ trợ thao tác và thay đổi dữ liệu
7	ARM006.001.007 Các dịch vụ Tải lên và Lưu trữ lâu dài	Hỗ trợ tổng hợp nguồn dữ liệu với dữ liệu ngoài
8	ARM006.001.008 Các dịch vụ Phục hồi dữ liệu	Hỗ trợ 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	Cho phép phân loại dữ liệu

b) Quản lý cán bộ, công chức, viên chức, người lao động

Nhóm dịch vụ “ARM006.002 Quản lý cán bộ, công chức, viên chức, người lao động” là việc phân Loại nghiệp vụ Ứng dụng được sử dụng để quản lý cán bộ, quản lý công tác tuyển dụng, quản lý công chức, viên chức, người lao động.

Loại nghiệp vụ ứng dụng thuộc ARM006.002 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	Hỗ trợ tuyển dụng công chức, viên chức, người lao động của một cơ quan
2	ARM006.002.002 Các dịch vụ Quản lý lý lịch cán bộ, công chức, viên chức, người lao động	Hỗ trợ duy trì và quản trị thông tin về chuyên môn, kinh nghiệm làm việc, bằng cấp, chứng chỉ của cán bộ, công chức, viên chức, người lao động
3	ARM006.002.003 Các dịch vụ Phát triển và Duy trì nghề nghiệp	Hỗ trợ giám sát, quản lý sự phát triển chuyên môn, sự thăng tiến và chính sách thu hút cán bộ, công chức, viên chức, người lao động làm việc tại cơ quan
4	ARM006.002.004 Các dịch vụ Báo cáo thời gian	Hỗ trợ trình, phê duyệt và điều chỉnh thời gian làm việc của cán bộ, công chức, viên chức, người lao động
5	ARM006.002.005 Các dịch vụ Quản lý Thi đua, Khen thưởng	Hỗ trợ công tác thi đua, khen thưởng, cán bộ, công chức, viên chức, người lao động của cơ quan
6	ARM006.002.006 Các dịch vụ Quản lý phúc lợi	Hỗ trợ đăng ký và tham gia các chương trình phúc lợi của cơ quan
7	ARM006.002.007 Các dịch vụ Quản lý hưu trí	Hỗ trợ thanh toán cho người về hưu và bảo đảm các quyền lợi khác
8	ARM006.002.008 Các dịch vụ Quản trị nguồn nhân lực	Hỗ trợ quản lý quy hoạch cán bộ của cơ quan; sửa đổi, bổ sung và lưu trữ thông tin của cán bộ, công chức, viên chức, người lao động
9	ARM006.002.009 Các dịch vụ Quản lý	Hỗ trợ công tác xây dựng năng lực của cán bộ, công chức, viên chức, người lao động, bao gồm đào tạo, bồi dưỡng quản lý chuyên

STT	Dịch vụ ứng dụng	Mô tả
	Đào tạo/Bồi dưỡng	môn sâu, tăng cường nâng cao nhận thức chung
10	ARM006.002.010 Các dịch vụ Quản lý Sức khỏe và An toàn	Hỗ trợ quản lý thông tin sức khỏe thể chất và an toàn cho cán bộ, công chức, viên chức, người lao động của cơ quan
11	ARM006.002.011 Các dịch vụ Quản lý Đi công tác	Hỗ trợ quản lý các chuyến công tác của cán bộ, công chức, viên chức, người lao động của cơ quan

c) Quản lý tài chính, kế toán

Nhóm dịch vụ “ARM006.003 Quản lý tài chính, kế toán” là việc phân Loại nghiệp vụ ứng dụng được sử dụng để hỗ trợ quản lý các quy trình, thủ tục tài chính, kế toán, cho phép xử lý các khoản thu, chi.

Loại nghiệp vụ ứng dụng thuộc ARM006.003 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	Hỗ trợ quản lý tính phí, thu nhập và báo cáo tài khoản của cơ quan. Đối với bên mua, hỗ trợ công việc đăng ký, thu thập, sao lưu và bảo quản hóa đơn trên hệ thống lưu trữ; Đối với bên bán, hỗ trợ tạo lập, xuất hóa đơn và xử lý thanh toán hóa đơn nhằm phục vụ mục đích quản lý tài chính, kế toán của đơn vị sử dụng lao động.
2	ARM006.003.002 Các dịch vụ Tín dụng/Phí, lệ phí	Hỗ trợ việc sử dụng thẻ tín dụng hoặc chuyển tiền điện tử để thanh toán và mua sắm sản phẩm, dịch vụ
3	ARM006.003.003 Các dịch vụ Quản lý chi	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	Hỗ trợ quản lý và xác định lương cho cán bộ, công chức, viên chức, người lao động của cơ quan
5	ARM006.003.005 Các dịch vụ Thanh toán/Quyết toán	Hỗ trợ quá trình thanh toán/quyết toán của cơ quan

STT	Dịch vụ ứng dụng	Mô tả
6	ARM006.003.006 Các dịch vụ Thu hồi nợ	Hỗ trợ việc quản lý các khoản nợ phải thu hồi
7	ARM006.003.007 Các dịch vụ Quản lý thu/nguồn thu	Hỗ trợ phân bổ, tái đầu tư công hoặc quản lý vốn từ các nguồn liên quan trong một cơ quan
8	ARM006.003.008 Các dịch vụ Kiểm soát nội bộ	Hỗ trợ các phương pháp, quy trình được cơ quan sử dụng để kiểm soát tài sản của mình, xây dựng báo cáo tài chính chính xác, khuyến khích cán bộ, 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	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	Hỗ trợ quản lý các nhiệm vụ liên quan đến tài chính, được xác định, cụ thể cho các mục tiêu nhất định
11	ARM006.003.0011 Các dịch vụ Đổi tiền	Hỗ trợ tính toán việc chuyển đổi giữa các đơn vị tiền tệ khác nhau

d) Quản lý Tài sản

Nhóm dịch vụ “ARM006.004 Quản lý tài sản” là việc phân Loại nghiệp vụ ứng dụng được sử dụng để hỗ trợ quản lý mua sắm, giám sát và theo dõi tình trạng tài sản của cơ quan.

Loại nghiệp vụ Ứng dụng thuộc ARM006.004 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	Hỗ trợ quản lý, 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	Hỗ trợ quản lý danh sách tài sản của cơ quan
3	ARM006.004.003 Các dịch vụ Chuyển giao, Phân bổ và Duy trì tài sản	Hỗ trợ quản lý việc di chuyển, chuyển nhượng và thay thế tài sản

4	ARM006.004.004 Các dịch vụ Quản lý trang thiết bị vật chất	Hỗ trợ 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	Hỗ trợ quản lý công tác nhận dạng, nâng cấp, phân bổ và thay thế các thiết bị vật lý, bao gồm máy chủ, máy tính để bàn phục vụ hoạt động nghiệp vụ, điều khiển quy trình

đ) Quản lý Nguồn nhân lực

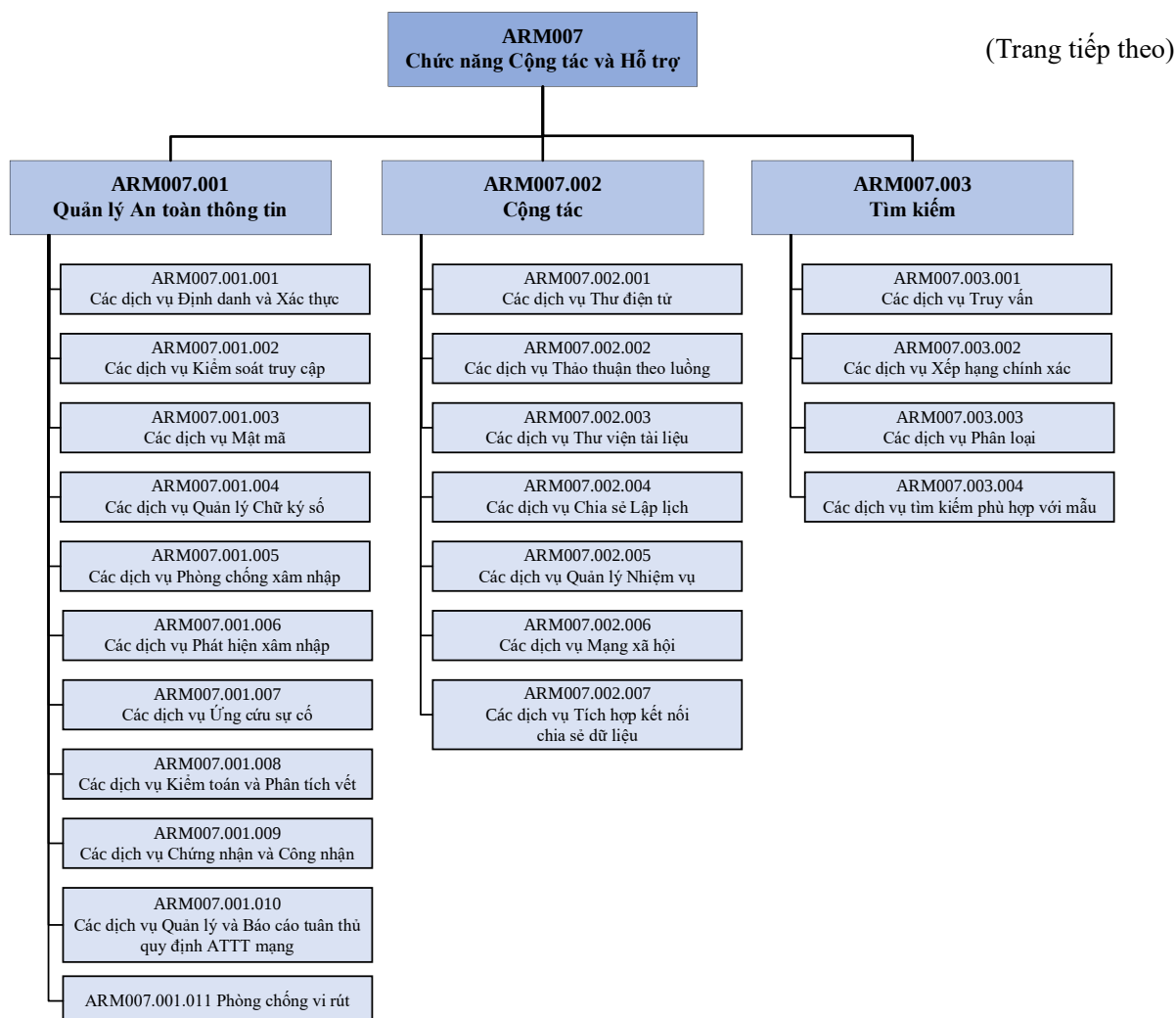
Nhóm dịch vụ “ARM006.005 Quản lý nguồn nhân lực” là việc phân Loại nghiệp vụ ứng dụng được sử dụng để quản lý việc lập kế hoạch, giám sát cán bộ, công chức, viên chức, người lao động của cơ quan.

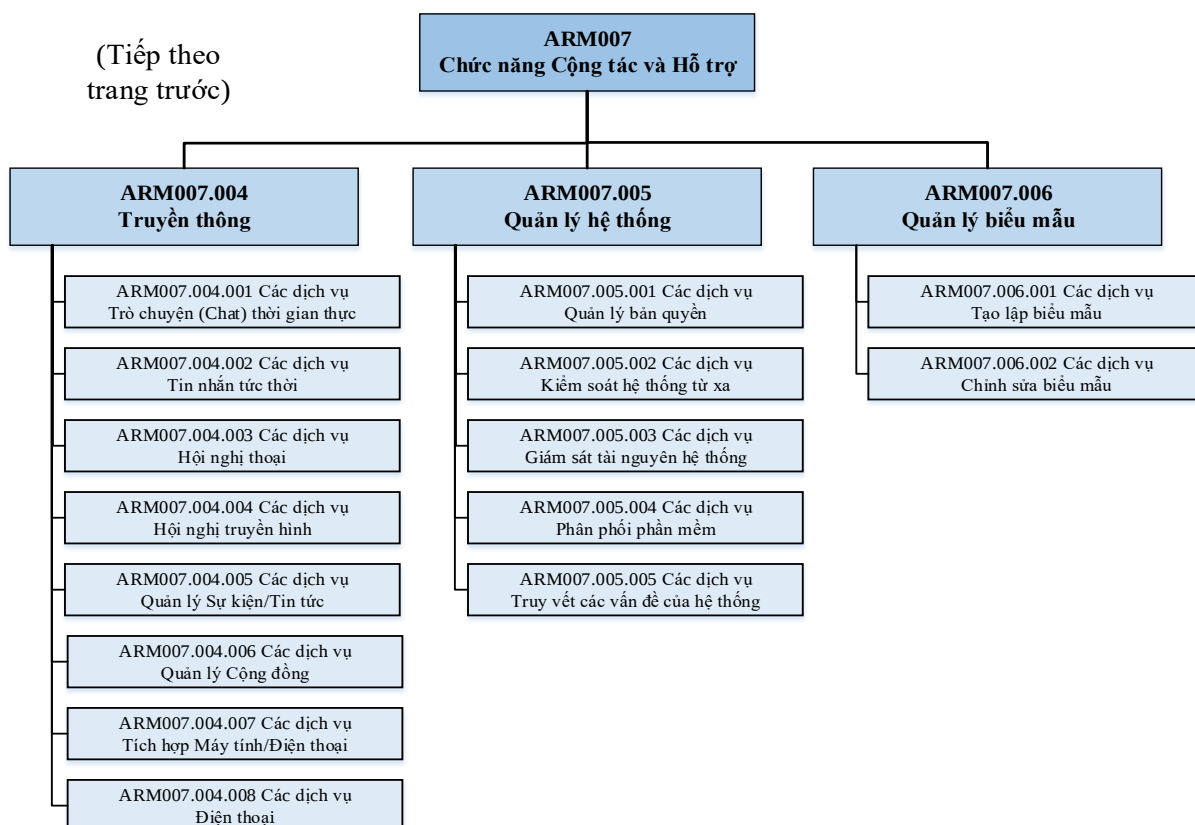
Loại nghiệp vụ Ứng dụng thuộc ARM006.005 được liệt kê trong bảng dưới đây:

STT	Dịch vụ ứng dụng	Mô tả
1	ARM006.005.001 Các dịch vụ Lập kế hoạch và Phân bổ nguồn nhân lực	Hỗ trợ xác định định hướng chiến lược, chương trình, kế hoạch xây dựng và phân bổ nguồn lực (vốn và lao động) của cơ quan
2	ARM006.005.002 Các dịch vụ Quản lý kỹ năng	Hỗ trợ quản lý kỹ năng của nhân viên trong các hoạt động nghiệp vụ của cơ quan
3	ARM006.005.003 Các dịch vụ thư mục, địa chỉ cán bộ, công chức, viên chức, người lao động	Hỗ trợ quản lý danh sách, địa chỉ của cán bộ, công chức, viên chức, người lao động của cơ quan
4	ARM006.005.004 Các dịch vụ Quản lý Nhóm/Tổ chức	Hỗ trợ lập cấu trúc phân cấp và nhận biết nhân viên trong các nhóm nhỏ khác nhau của cơ quan
5	ARM006.005.005 Các dịch vụ Quản lý dự phòng nguồn nhân lực	Hỗ trợ công tác thuê, tái cấu trúc lực lượng lao động của cơ quan
6	ARM006.005.006 Các dịch vụ Tuyển dụng/Tối ưu hóa nguồn nhân lực	Hỗ trợ công tác tuyển dụng hoặc tối ưu hóa nguồn nhân lực của cơ quan

7. Chức năng Cộng tác và Hỗ trợ

Miền chức năng “ARM007 Chức năng Cộng tác và Hỗ trợ” là việc phân loại ứng dụng tổng quát nhằm hỗ trợ, bổ sung cho các chức năng nghiệp vụ và hiệu quả dịch vụ trong CQNN.





Hình 8. Chức năng Cộng tác và hỗ trợ

Cấu trúc của Chức năng Cộng tác và Hỗ trợ ARM007 bao gồm Nhóm nghiệp vụ Ứng dụng và Loại Dịch vụ Ứng dụng được mô tả trong bảng dưới đây:

a) Quản lý an toàn thông tin

Nhóm dịch vụ “ARM007.001 Quản lý An toàn thông tin” là việc phân Loại nghiệp vụ ứng dụng được sử dụng để bảo vệ các hệ thống thông tin và thông tin của một cơ quan.

Loại Dịch vụ ứng dụng thuộc ARM007.001 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	Hỗ trợ quản lý công tác định danh và xác thực điện tử các đối tượng kết nối với các hệ thống thông tin của cơ quan
2	ARM007.001.002 Các dịch vụ Kiểm soát truy cập	Hỗ trợ quản lý các quyền đăng nhập vào các máy tính, ứng dụng, dịch vụ hoặc mạng; bao gồm quản lý người dùng và quản lý quyền truy cập
3	ARM007.001.003 Các dịch vụ Mật mã	Hỗ trợ quản lý mật mã, bao gồm các quá trình mã hóa và giải mã, đảm bảo tính bảo mật và toàn vẹn của dữ liệu

STT	Dịch vụ ứng dụng	Mô tả
4	ARM007.001.004 Các dịch vụ Quản lý Chữ ký số	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 xâm nhập	Hỗ trợ kiểm tra thâm nhập và các biện pháp để ngăn chặn truy cập trái phép vào hệ thống thông tin của cơ quan
6	ARM007.001.006 Các dịch vụ Phát hiện xâm nhập	Hỗ trợ phát hiện truy cập trái phép vào một hệ thống thông tin của cơ quan
7	ARM007.001.007 Các dịch vụ Ứng cứu sự cố	Hỗ trợ công tác phản ứng, khắc phục các sự cố mất an toàn thông tin mạng của các hệ thống thông tin của cơ quan
8	ARM007.001.008 Các dịch vụ Kiểm toán và Phân tích vết	Hỗ trợ công tác nhận dạng và giám sát các hoạt động của ứng dụng, hệ thống hoặc mạng
9	ARM007.001.009 Các dịch vụ Chứng nhận và Công nhận	Hỗ trợ công tác chứng nhận và công nhận hệ thống thông tin theo quy định
10	ARM007.001.010 Các dịch vụ Quản lý và Báo cáo tuân thủ quy định ATTT mạng	Hỗ trợ công tác quản lý và báo cáo tuân thủ an toàn thông tin mạng của các cơ quan
11	ARM007.001.011 Phòng chống vi rút	Hỗ trợ cung cấp dịch vụ chống vi-rút để ngăn chặn, phát hiện và khắc phục kịp thời

b) Cộng tác

Nhóm dịch vụ “ARM007.002 Cộng tác” là việc phân Loại nghiệp vụ ứng dụng được sử dụng để cho phép kết nối và chia sẻ đồng thời nội dung, lịch làm việc, tin nhắn và ý tưởng trong một cơ quan.

Loại nghiệp vụ Ứng dụng thuộc ARM007.002 được liệt kê trong bảng dưới đây:

STT	Dịch vụ ứng dụng	Mô tả
1	ARM007.002.001 Các dịch vụ Thư điện tử	Hỗ trợ truyền các bản ghi nhớ, tin nhắn, tài liệu qua mạng

STT	Dịch vụ ứng dụng	Mô tả
2	ARM007.002.002 Các dịch vụ Thảo luận theo luồng	Hỗ trợ quản lý kết nối, nội dung, chủ đề trao đổi. Ví dụ bao gồm: blog, twitter
3	ARM007.002.003 Các dịch vụ Thư viện tài liệu	Hỗ trợ công tác tạo lập nhóm, lưu trữ các tệp và hồ sơ trên máy chủ
4	ARM007.002.004 Các dịch vụ Chia sẻ Lịch	Hỗ trợ cho phép toàn bộ nhóm, các cá nhân trong việc xem, thêm và sửa đổi lịch làm việc, cuộc họp
5	ARM007.002.005 Các dịch vụ Quản lý Nhiệm vụ	Hỗ trợ quản lý công việc cụ thể hoặc chức năng được giao cho một cán bộ, công chức, viên chức, người lao động
6	ARM007.002.006 Các dịch vụ Mạng xã hội	Hỗ trợ khả năng kết nối, chia sẻ nội dung và xây dựng mối quan hệ
7	ARM007.002.007 Các dịch vụ Tích hợp kết nối chia sẻ dữ liệu	Hỗ trợ kết nối, tích hợp dữ liệu với dịch vụ bưu chính công ích và các dịch vụ khác trong công tác giải quyết TTHC

c) Tìm kiếm

Nhóm dịch vụ “ARM007.003 Tìm kiếm” là việc phân Loại nghiệp vụ Ứng dụng được sử dụng để tìm kiếm và tra cứu dữ liệu cụ thể từ một nguồn dữ liệu.

Loại nghiệp vụ Ứng dụng thuộc ARM007.003 được liệt kê trong bảng dưới đây:

STT	Dịch vụ ứng dụng	Mô tả
1	ARM007.003.001 Các dịch vụ Truy vấn	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	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	Hỗ trợ lựa chọn và truy xuất các bản ghi được tổ chức theo các đặc điểm chung phụ thuộc nội dung hoặc ngữ cảnh
4	ARM007.003.004	Hỗ trợ truy xuất các bản ghi được tạo từ

STT	Dịch vụ ứng dụng	Mô tả
	Các dịch vụ tìm kiếm phù hợp với mẫu	nguồn dữ liệu dựa trên các mẫu theo nội dung hoặc ngữ cảnh

d) Truyền thông

Nhóm dịch vụ “ARM007.004 Truyền thông” là việc phân Loại nghiệp vụ ứng dụng được sử dụng để truyền tải dữ liệu, tin nhắn và thông tin theo nhiều định dạng và giao thức khác nhau.

Loại nghiệp vụ Ứng dụng thuộc ARM007.004 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	Hỗ trợ khả năng trò chuyện (chat) giữa hai hoặc nhiều người dùng trên mạng nội bộ hoặc Internet; Hỗ trợ khả năng trò chuyện (AI Chatbot) giữa phần mềm trí tuệ nhân tạo với người dùng theo cách tự động thông qua nền tảng internet.
2	ARM007.004.002 Các dịch vụ Tin nhắn tức thời	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	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	Hỗ trợ Hội nghị truyền hình giữa nhiều người ở các đầu cầu khác nhau
5	ARM007.004.005 Các dịch vụ Quản lý Sự kiện/Tin tức	Hỗ trợ giám sát máy chủ, máy trạm và thiết bị mạng phục vụ các sự kiện thường xuyên và không thường xuyên
6	ARM007.004.006 Các dịch vụ Quản lý Cộng đồng	Hỗ trợ quản trị các nhóm trực tuyến có mối quan tâm chung
7	ARM007.004.007 Các dịch vụ Tích hợp Máy tính/Điện thoại	Hỗ trợ kết nối giữa máy tính, phần mềm và thiết bị CNTT thành một hệ thống logic duy nhất
8	ARM007.004.008 Các dịch vụ Điện thoại	Hỗ trợ kết nối, liên lạc qua điện thoại

đ) Quản lý hệ thống

Nhóm dịch vụ “ARM007.005 Quản lý hệ thống” là việc phân Loại nghiệp 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.

Loại nghiệp vụ ứng dụng thuộc ARM007.005 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	Hỗ trợ công tác mua, nâng cấp và theo dõi hợp đồng phần mềm và ứng dụng hệ thống
2	ARM007.005.002 Các dịch vụ Kiểm soát hệ thống từ xa	Hỗ trợ giám sát, quản trị và sử dụng các ứng dụng và hệ thống thông tin của cơ quan từ môi trường bên ngoài cơ quan
3	ARM007.005.003 Các dịch vụ Giám sát tài nguyên hệ thống	Hỗ trợ cân bằng và phân bổ bộ nhớ, hiệu năng, dung lượng ổ đĩa trên máy tính và các ứng dụng của nó
4	ARM007.005.004 Các dịch vụ Phân phối phần mềm	Hỗ trợ công tác tuyên truyền, cài đặt và nâng cấp các chương trình máy tính, các ứng dụng và thành phần dịch vụ
5	ARM007.005.005 Các dịch vụ Truy vết các vấn đề của hệ thống	Hỗ trợ công tác nhận và theo dõi các vấn đề và sự cố do người dùng tạo ra khi sử dụng các hệ thống CNTT

e) Quản lý biểu mẫu

Loại nghiệp 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	ARM007.006.001 Các dịch vụ Tạo lập biểu mẫu	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	ARM007.006.002 Các dịch vụ Chỉnh sửa biểu mẫu	Hỗ trợ duy trì các biểu mẫu điện tử hoặc vật lý và các yếu tố tương ứng