

NAM A BANK – HỘI SỞ

201-203 Cách Mạng Tháng Tám, P. Bàn Cờ, TP.HCM

[T] 028 3929 6699 - [F] 028 3929 6688

[Hotline] 1900 6679 - [W] www.namabank.com.vn

Số: 2698 /2026/TB-NHNA-P.11

TP. Hồ Chí Minh, ngày 14 tháng 9 năm 2026

**THÔNG BÁO MỜI CHÀO GIÁ CÔNG KHAI
DỊCH VỤ CUNG CẤP GIẢI PHÁP KỸ THUẬT CHO HỆ THỐNG CMS,
HỆ THỐNG LM, HỆ THỐNG LAW VÀ HỆ THỐNG ICIS**

Kính gửi: Các Đơn vị/Đối tác cung cấp Giải pháp Công nghệ thông tin

- Tên của Bên sử dụng dịch vụ: **NGÂN HÀNG TMCP NAM Á**
- Địa chỉ: 201-203 Cách Mạng Tháng Tám, Phường Bàn Cờ, Thành phố Hồ Chí Minh
- Mã số thuế: 0300872315
- Điện thoại: (84-28) 3929 6699 - Fax: (84-28) 3929 6688

Ngân hàng TMCP Nam Á đang triển khai kế hoạch lựa chọn đối tác cung cấp giải pháp kỹ thuật nhằm xây dựng và triển khai đồng thời 04 hệ thống:

- Hệ thống Quản lý Tuân thủ (Compliance Management System - CMS);
- Hệ thống Quản lý Sự vụ Tố tụng & Thi hành án (Litigation Management - LM);
- Hệ thống Quản lý Yêu cầu Tư vấn Pháp lý (Legal Advisory Workflow - LAW);
- Hệ thống giám sát và thực thi kiểm tra, kiểm soát nội bộ (Internal Control & Inspection System - ICIS).

Nam A Bank trân trọng kính mời các Đơn vị/Đối tác cung cấp giải pháp CNTT có đủ năng lực, kinh nghiệm tham gia chào giá cung cấp giải pháp kỹ thuật, triển khai phần mềm và các dịch vụ liên quan với các thông tin chi tiết như sau:

1. Mục tiêu Dự án:

a. Dự án CMS (Compliance Management System)

- Xây dựng hệ thống phần mềm tập trung, hỗ trợ tự động hóa công tác quản lý tuân thủ và giám sát rủi ro tuân thủ trên toàn hệ thống.
- Hỗ trợ rà soát văn bản quy phạm pháp luật, theo dõi việc cập nhật, sửa đổi, bổ sung các quy định nội bộ phù hợp với quy định pháp luật.
- Giám sát, đôn đốc và đánh giá việc khắc phục các tồn tại, vi phạm và rủi ro tuân thủ; hỗ trợ cảnh báo sớm và nâng cao hiệu quả quản trị tuân thủ.
- Cung cấp hệ thống báo cáo, dashboard quản trị phục vụ công tác điều hành, giám sát và ra quyết định.

b. Dự án LM (Litigation Management)

- Số hóa, tập trung hóa công tác quản lý sự vụ tố tụng, thi hành án và các hồ sơ pháp lý có liên quan trong toàn hệ thống.
- Quản lý xuyên suốt vòng đời của từng vụ việc từ khởi tạo, theo dõi tiến độ tố tụng, thi hành án đến khi hoàn tất xử lý.
- Nâng cao khả năng kiểm soát tiến độ xử lý hồ sơ, cảnh báo các mốc thời gian quan trọng và giảm thiểu rủi ro pháp lý phát sinh.
- Tăng cường hiệu quả quản lý hồ sơ, tài liệu, bằng chứng và dữ liệu sự vụ trên môi trường số thống nhất.

c. Dự án LAW (Legal Advisory Workflow)

- Số hóa toàn bộ quy trình tiếp nhận, phân công, xử lý, phê duyệt và lưu trữ các yêu cầu tư vấn pháp lý trong toàn hệ thống.
- Chuẩn hóa quy trình cung cấp ý kiến tư vấn pháp lý, bảo đảm tính minh bạch, nhất quán và khả năng truy vết.
- Thiết lập cơ chế theo dõi SLA, giám sát tiến độ xử lý và đánh giá hiệu quả thực hiện công tác tư vấn pháp lý.
- Xây dựng kho dữ liệu tri thức pháp lý tập trung, hỗ trợ tra cứu, tái sử dụng ý kiến tư vấn và nâng cao chất lượng tham mưu pháp lý.

d. Dự án ICIS (Internal Control & Inspection System)

- Số hóa và chuẩn hóa hoạt động kiểm tra, kiểm soát nội bộ, quản lý phát hiện kiểm tra và theo dõi việc thực hiện các biện pháp khắc phục trên toàn hệ thống.
- Hỗ trợ lập kế hoạch, tổ chức thực hiện, giám sát kết quả kiểm tra và quản lý tập trung dữ liệu kiểm tra, kiểm soát nội bộ.
- Hỗ trợ nhận diện, phân loại, cảnh báo và theo dõi các tồn tại, sai sót, điểm yếu kiểm soát được phát hiện trong quá trình kiểm tra.
- Cung cấp các công cụ báo cáo, thống kê và dashboard quản trị phục vụ công tác giám sát, đánh giá hiệu quả hệ thống kiểm soát nội bộ.
- Đảm bảo khả năng tích hợp với các hệ thống, nền tảng và công cụ kiểm tra, kiểm soát nội bộ hiện có hoặc được Nam A Bank phát triển trong tương lai.

2. Yêu cầu của Dự án: Theo các Phụ lục được đính kèm theo Thông báo này:

- **Phụ lục 1:** Yêu cầu tính năng tối thiểu Hệ thống CMS
- **Phụ lục 2:** Yêu cầu tính năng tối thiểu Hệ thống LM
- **Phụ lục 3:** Yêu cầu tính năng tối thiểu Hệ thống LAW
- **Phụ lục 4:** Yêu cầu tính năng tối thiểu Hệ thống ICIS

3. Hình thức chào giá: Báo giá công khai trong nước.

4. Hồ sơ chào giá:

a. Hình thức Hồ sơ chào giá:

- Hồ sơ chào giá phải được đóng gói trong phong bì/thùng giấy, dán kín, niêm phong, các giấy tờ trong hồ sơ phải có chữ ký của người đại diện hợp pháp và đóng dấu của Công ty.
- Hồ sơ chào giá gồm 01 bản gốc và 05 bản sao.

b. Thành phần Hồ sơ chào giá:

(i) **Hồ sơ năng lực của Đơn vị/Đối tác cung cấp:** Giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp; Giấy chứng nhận đăng ký mã số thuế; Giới thiệu năng lực, kinh nghiệm triển khai các hệ thống Compliance/GRC/Core Banking, các dự án tương tự đã triển khai cho các Ngân hàng/Tổ chức tài chính tại Việt Nam.

(ii) **Đề xuất Giải pháp kỹ thuật & Luồng nghiệp vụ:** Mô tả kiến trúc giải pháp, khả năng đáp ứng các yêu cầu tính năng tại các **Phụ lục** theo Thông báo này và mức độ tùy biến phát triển giải pháp theo yêu cầu của Nam A Bank, lộ trình triển khai dự kiến và kế hoạch đào tạo/chuyển giao, cụ thể:

- Mô tả khả năng triển khai đồng thời hoặc độc lập từng dự án hệ thống CMS, LM, LAW, ICIS.
- Thuyết minh kiến trúc giải pháp tổng thể và khả năng tích hợp dữ liệu giữa hai hệ thống.
- Đề xuất phương án triển khai theo từng giai đoạn.
- Đề xuất mô hình bản quyền, chi phí triển khai, chi phí vận hành, bảo trì đối với từng dự án hệ thống.
- Đề xuất SLA hỗ trợ sau triển khai.

(iii) **Đề xuất Báo giá chi tiết:** (i) Chi phí bản quyền phần mềm (License)/Chi phí thuê dịch vụ (SaaS); (ii) Chi phí dịch vụ triển khai, tích hợp hệ thống; (iii) Chi phí bảo hành, bảo trì và hỗ trợ kỹ thuật sau nghiệm thu (SLA).

(iv) **Cam kết Bảo mật Thông tin (NDA):** Ký cam kết bảo mật thông tin trước khi tiếp cận các yêu cầu kỹ thuật chi tiết hơn từ Nam A Bank.

c. Các yêu cầu khác:

- Giá chào bằng Việt Nam đồng, bao gồm các khoản thuế, phí (nếu có).
- Hồ sơ chào giá có hiệu lực 90 ngày kể từ ngày phát hành chào giá.
- Báo giá cần được xây dựng đáp ứng nguyên tắc minh bạch, phân chia cụ thể các nội dung công việc và chi phí liên quan:
 - + Chi phí tư vấn chi tiết gắn liền với từng giai đoạn nghiệm thu và bàn giao giao phẩm.
 - + Chi phí đào tạo, chuyển giao và các chi phí khác liên quan (nếu có).

5. Phương thức lựa chọn Đơn vị/Đối tác cung cấp giải pháp Công nghệ thông tin:

Đơn vị/Đối tác cung cấp được các nội dung yêu cầu báo giá, hồ sơ báo giá gửi đúng thời gian quy định của Thông báo, có mức đơn giá chào và nội dung cung cấp giải pháp phù hợp nhất theo nhu cầu thực tế và đánh giá của Nam A Bank.

6. Thời gian thực hiện hợp đồng: Dự kiến từ 02/11/2026 – 01/04/2027.

7. Thời gian nhận hồ sơ báo giá: Từ ngày 20/09/2026, đến trước 17 giờ 00 ngày 10/10/2026.

8. Địa điểm nhận hồ sơ - báo giá:

- Phòng Pháp lý và Tuân thủ - Ngân hàng TMCP Nam Á.
- Số 201 – 203 Cách Mạng Tháng Tám, Phường Bàn Cờ, TP. Hồ Chí Minh.
- Điện thoại: (028) 3929 6699 (số nội bộ: 80302).

9. Hồ sơ chào giá của các Đơn vị/Đối tác cung cấp được mở công khai: Dự kiến vào ngày 15/10/2026 tại Hội sở - Ngân hàng TMCP Nam Á.

Ngân hàng TMCP Nam Á trân trọng kính mời các Đơn vị/Đối tác có đủ năng lực, kinh nghiệm tham gia chào giá cho nội dung dịch vụ cung cấp giải pháp Công nghệ thông tin vào thời gian và địa điểm nêu trên./.

Trân trọng.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Ban Tổng Giám đốc (để biết);
- Lưu: P.PLTT, P.HCQT.

KT. TỔNG GIÁM ĐỐC
PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC



Đỗ Thị Hồng Trâm

PHỤ LỤC 1

Yêu cầu tính năng tối thiểu Hệ thống CMS

(Kèm theo Thông báo mời chào giá công khai cung cấp giải pháp kỹ thuật cho Hệ thống CMS, LM, LAW và ICIS số 298/2026/TB-NHNA-P.11 ngày 14/9/2026)

Hệ thống Quản lý Tuân thủ (CMS) dự kiến bao gồm 05 nhóm phân hệ tính năng chính và liên kết dữ liệu với nhau theo chi tiết như sau:

STT	CÁC NHÓM PHÂN HỆ TÍNH NĂNG CỐT LÕI
1	Quản lý Quy trình cập nhật & rà soát Văn bản Quy phạm pháp luật (Legal Update Workflow): - Tiếp nhận và Cảnh báo: Tự động/Bán tự động tiếp nhận, phân loại và phát cảnh báo văn bản pháp lý mới từ các cơ quan quản lý (NHNN, Chính phủ, các Bộ ngành...). - Bản đồ mối quan hệ (Legal Mapping): Công cụ liên kết, chiếu ứng giữa văn bản pháp lý mới với Hệ thống Quy định Nội bộ (QĐNB) hiện hành để chỉ ra cụ thể Quy định nội bộ nào cần sửa đổi, bổ sung hoặc thay thế. - Giao việc và Cảnh báo: Tự động điều phối giao việc, phân công đơn vị chủ trì/phối hợp và gửi thông báo/nhắc nhở (alert/notification) đến các Phòng/Ban phụ trách theo tiến độ đưa ra.
2.	Theo dõi Tiến độ cập nhật và ban hành Văn bản nội bộ - Dashboard thời gian thực: Giao diện quản lý toàn diện trạng thái rà soát, điều chỉnh QĐNB theo thời gian thực (Real-time tracking). - Luồng phê duyệt & theo dõi trạng thái: Quản lý vòng đời điều chỉnh QĐNB (Chưa điều chỉnh, Đang điều chỉnh, Đã ban hành, Quá hạn). Có chức năng lưu trữ thông tin liên quan đến bằng chứng hoàn thành để theo dõi. - Báo cáo cảnh báo rủi ro: Tự động phát cảnh báo rủi ro vi phạm tiến độ/chậm trễ ban hành so với thời gian hiệu lực của pháp luật và/hoặc thời gian cam kết đưa ra.
3.	Giám sát và khắc phục vấn đề Tuân thủ (Compliance Issues Tracker) - Kho lưu trữ vấn đề Tuân thủ tập trung: Tiếp nhận, chuẩn hóa và lưu trữ danh mục các vấn đề tuân thủ từ nhiều nguồn dữ liệu, bao gồm kết quả kiểm tra, giám sát và kiến nghị khắc phục do Phòng KTKSNB cung cấp thông qua hệ thống ICIS; các kết luận thanh tra, kiểm toán, tự kiểm tra và các nguồn dữ liệu liên quan khác. - Quản lý kế hoạch hành động (Action Plan): (i) Tiếp nhận tự động hoặc bán tự động các phát hiện kiểm tra, kiến nghị khắc phục từ hệ thống ICIS để phục vụ đánh giá mức độ tuân thủ và theo dõi tình trạng khắc phục của các đơn vị. (ii) Cho phép đối chiếu, đánh giá xu hướng vi phạm và cập nhật hồ sơ rủi ro tuân thủ trên cơ sở dữ liệu được cung cấp từ ICIS.

	- Luồng nộp & phê duyệt bằng chứng: Quản lý quy trình kiểm tra, nộp bằng chứng khắc phục, thẩm định và phê duyệt đóng (Evidence Submission & Approval Workflow) hỗ trợ nhắc nhở tiến độ và báo cáo vượt cấp khi quá hạn.
4.	Phân loại vấn đề Tuân thủ & ma trận cấp độ rủi ro (Risk Rating Matrix) - Cấu hình ma trận rủi ro: Cho phép thiết lập và tùy chỉnh Ma trận phân loại Rủi ro Tuân thủ (Compliance Risk Matrix) theo 03 cấp độ: Thấp – Trung bình – Cao. - Đề xuất cấp độ tự động/bán tự động: Thuật toán tính toán/đề xuất cấp độ rủi ro dựa trên các tiêu chí: Mức phạt tiền, Ảnh hưởng uy tín, Phạm vi tác động, Tần suất lặp lại theo phương pháp luận do Nam A Bank đặt ra. - Quy trình Leo thang (Escalation Process): Phân quyền xử lý và tự động kích hoạt luồng báo cáo/leo thang phù hợp với cấp độ rủi ro (đặc biệt đối với Rủi ro cấp độ cao cần báo cáo trực tiếp Ban Điều hành/Ban Kiểm soát).
5.	Các tính năng mở rộng/nâng cao (khuyến nghị) - Kho lưu trữ và Tra cứu thông minh: Tìm kiếm ngữ nghĩa, so sánh tự động điểm mới/cũ (diff check) giữa các phiên bản văn bản. - Tích hợp AI/OCR: Tự động trích xuất nội dung cốt lõi của văn bản quy phạm pháp luật và đề xuất tóm tắt tác động tuân thủ đối với Ngân hàng. - Báo cáo Quản trị (MIS & Reporting): (i) Tự động kết xuất các báo cáo định kỳ/đột xuất theo biểu mẫu chuẩn gửi Ban Điều hành, HĐQT và NHNN. (ii) Bảng báo cáo Dashboard theo mẫu của Nam A Bank để các Phòng/Ban và Ban lãnh đạo có thể nhìn rõ được hiện trạng các vấn đề tuân thủ hiện nay. <i>Dashboard theo dõi các vấn đề tuân thủ hình thành từ kết quả kiểm tra, giám sát của P.KTKSNB; hỗ trợ đánh giá tình hình tuân thủ và mức độ hoàn thành khắc phục của các đơn vị trên toàn hệ thống.</i> - Audit Trail và Logs: Ghi vết vĩnh viễn toàn bộ lịch sử thao tác, phê duyệt phục vụ công tác kiểm toán nội bộ và thanh tra.
<u>Giao phẩm bàn giao:</u> 1. Hệ thống CMS hoàn chỉnh. 2. Báo cáo kiến trúc công nghệ ứng dụng. 3. Cài đặt hệ thống ứng dụng vào hệ thống Nam A Bank 4. Cấu hình phân quyền người dùng. 5. Dashboard và báo cáo quản trị. 6. Bản quyền sử dụng phần mềm. 7. Tài liệu hướng dẫn sử dụng hệ thống. 8. Tài liệu đào tạo và chuyển giao công nghệ.	
(*) Ưu tiên các giải pháp kỹ thuật có vận dụng AI vào quá trình vận hành và phân tích dữ liệu.	

PHỤ LỤC 2

Yêu cầu tính năng tối thiểu Hệ thống LM

(Kèm theo Thông báo mời chào giá công khai cung cấp giải pháp kỹ thuật cho Hệ thống CMS, LM, LAW và ICIS số 2898/2026/TB-NHNA-P.11 ngày 14 / 9 /2026)

Hệ thống Quản lý Sự vụ Tố tụng & Thi hành án (Litigation Management - LM) dự kiến bao gồm các tính năng chính và liên kết dữ liệu với nhau theo chi tiết như sau:

STT	PHÂN HỆ TÍNH NĂNG CỐT LÕI		
1.	YÊU CẦU CHỨC NĂNG CHI TIẾT (FUNCTIONAL REQUIREMENTS)		
	Chức năng	Mô tả chi tiết	Tính năng nâng cao (từ nguồn tài liệu)
	Quản lý Hồ sơ	Mã hóa vụ việc, thông tin Tòa án/Thi hành án, Thẩm phán, số dư nợ, tài sản bảo đảm.	Lưu trữ hồ sơ điện tử tập trung.
	Theo dõi Tiến trình	Thiết lập các Milestone: Khởi kiện -> Thụ lý -> Hòa giải -> Xét xử -> Thi hành án.	Theo dõi lộ trình điều chỉnh và khắc phục thực tế.
	Cảnh báo & Nhắc lịch	Tính năng "Cảnh báo đỏ" (Red Flag): Tự động cảnh báo khi sắp đến hạn kháng cáo, đóng án phí, gia hạn thi hành án.	Thông báo qua Email/App/SMS/Teams.
	Phân công (Assignee)	Giao việc cho Chuyên viên thụ lý dựa trên tải công việc (Workload).	Theo dõi, đơn đốc tiến độ thực hiện cam kết.
2.	YÊU CẦU PHI CHỨC NĂNG (NON-FUNCTIONAL REQUIREMENTS)		
	a. Bảo mật & Tích hợp: - Tích hợp cơ chế đăng nhập một lần (SSO), bảo đảm an toàn thông tin và thuận tiện trong quá trình sử dụng. - Kết nối với Core Banking và các hệ thống nghiệp vụ liên quan để cập nhật thông tin khách hàng, dư nợ, tài sản bảo đảm và trạng thái khoản nợ phục vụ công tác xử lý tố tụng, thi hành án. - Hỗ trợ tích hợp Email, SMS, Microsoft Teams hoặc các kênh thông báo nội bộ để phục vụ cảnh báo và nhắc việc tự động. b. Tính ghi dấu (Audit Trail): - Ghi nhận đầy đủ lịch sử thao tác trên từng hồ sơ sự vụ, bao gồm: tạo mới, cập nhật, phê duyệt, thay đổi trạng thái, đính kèm hồ sơ và xử lý cảnh báo. - Cho phép truy xuất lịch sử xử lý và trách nhiệm của từng cá nhân, đơn vị liên quan trong suốt vòng đời vụ việc.		

	c. Hiệu năng và cảnh báo tự động - Hệ thống phải hỗ trợ cơ chế theo dõi thời gian thực đối với các mốc tổ tụng, thi hành án và các thời hạn pháp lý quan trọng. - Tự động kích hoạt cơ chế cảnh báo (Red Flag) đối với các hồ sơ sắp đến hạn hoặc quá hạn xử lý theo cấu hình của Nam A Bank. d. Giao diện & Trải nghiệm: - Giao diện trực quan, hỗ trợ quản lý danh mục hồ sơ, tiến độ xử lý, lịch làm việc và cảnh báo tập trung trên cùng một màn hình điều hành. - Hỗ trợ đa nền tảng (Web/Mobile), cho phép truy cập và cập nhật thông tin mọi lúc, mọi nơi theo phân quyền được cấp.
3.	MA TRẬN PHÂN QUYỀN & TIÊU CHÍ NGHIỆM THU
3.1.	Ma trận Phân quyền (Permissions) a. Cấp Quản lý (Trưởng phòng/Ban): - Phê duyệt, phân công xử lý hồ sơ sự vụ. - Theo dõi danh mục vụ việc toàn hệ thống. - Xem Dashboard quản trị, tình trạng xử lý hồ sơ, cảnh báo quá hạn và hiệu quả thực hiện của từng chuyên viên b. Cấp Chuyên viên: - Tiếp nhận và xử lý hồ sơ sự vụ được phân công. - Cập nhật tiến độ tổ tụng, thi hành án, kết quả làm việc với cơ quan có thẩm quyền. - Quản lý hồ sơ, tài liệu, bằng chứng và đề xuất các hành động xử lý liên quan. c. Đơn vị kinh doanh/Đơn vị liên quan: - Cung cấp hồ sơ, thông tin, tài liệu phục vụ giải quyết vụ việc. - Theo dõi trạng thái xử lý các hồ sơ có liên quan đến đơn vị mình. - Nhận thông báo, yêu cầu phối hợp và kết quả xử lý từ hệ thống.
3.2.	Tiêu chí Đánh giá & Nghiệm thu (KPIs/SLA) Hệ thống phải có khả năng tự động tổng hợp dữ liệu và cung cấp các chỉ số đánh giá sau: a. Tỷ lệ hoàn thành đúng hạn: Tỷ lệ hồ sơ sự vụ, tổ tụng và thi hành án được xử lý đúng thời hạn theo SLA hoặc kế hoạch được thiết lập. b. Tỷ lệ cập nhật tiến độ đầy đủ: Tỷ lệ hồ sơ được cập nhật đầy đủ các mốc tiến trình (Milestone) từ khởi kiện, thụ lý, hòa giải, xét xử đến thi hành án. c. Tỷ lệ xử lý Cảnh báo đỏ (Red Flag): Đánh giá mức độ phản hồi và xử lý kịp thời đối với các cảnh báo liên quan đến thời hạn tổ tụng, kháng cáo, nộp án phí hoặc thi hành án. d. Hiệu quả quản lý hồ sơ:

	- Tỷ lệ hồ sơ được số hóa, lưu trữ đầy đủ tài liệu và bằng chứng trên hệ thống. - Tỷ lệ hồ sơ có thể truy xuất đầy đủ lịch sử xử lý, người thực hiện và các quyết định liên quan. e. Hiệu quả phân công và xử lý công việc - Khả năng theo dõi tải công việc của chuyên viên và tiến độ thực hiện các hồ sơ được giao. - Thống kê năng suất xử lý theo cá nhân, đơn vị và nhóm vụ việc.
	<u>Giao phẩm bàn giao:</u> 1. Hệ thống LM hoàn chỉnh. 2. Báo cáo kiến trúc công nghệ ứng dụng. 3. Cài đặt hệ thống ứng dụng vào hệ thống Nam A Bank 4. Cấu hình phân quyền người dùng. 5. Dashboard và báo cáo quản trị. 6. Bản quyền sử dụng phần mềm. 7. Tài liệu hướng dẫn sử dụng hệ thống. 8. Tài liệu đào tạo và chuyển giao công nghệ.
	<i>(*) Ưu tiên các giải pháp kỹ thuật có vận dụng AI vào quá trình vận hành và phân tích dữ liệu.</i>

PHỤ LỤC 3

Yêu cầu tính năng tối thiểu Hệ thống LAW

Kèm theo Thông báo mời chào giá công khai cung cấp giải pháp kỹ thuật cho Hệ thống CMS, LM, LAW và ICIS số 2698/2026/TB-NHNA-P.11 ngày 14 / 9 /2026)

Hệ thống Quản lý Yêu cầu Tư vấn Pháp lý (Legal Advisory Workflow - LAW) dự kiến bao gồm các tính năng chính và liên kết dữ liệu với nhau theo chi tiết như sau:

STT	PHÂN HỆ TÍNH NĂNG CỐT LÕI
1.	YÊU CẦU CHỨC NĂNG CHI TIẾT (FUNCTIONAL REQUIREMENTS) a. Tiếp nhận & Phân loại: - Hệ thống hóa luồng tiếp nhận từ Đơn vị kinh doanh qua cổng SSO. - Phân loại mức độ ưu tiên (Ưu tiên 1: Bắt buộc theo Luật; Ưu tiên 2: Theo quy định NHNN; Ưu tiên 3: Nội bộ) để xử lý. b. Cam kết Chất lượng (SLA Tracking): - Tự động tính toán thời gian xử lý dựa trên SLA đã thiết lập. - Cơ chế ghi dấu lại bằng chứng về việc đã đưa ra ý kiến tư vấn. c. Khai thác Tri thức (Knowledge Base): - Kho dữ liệu tập trung các ý kiến tư vấn mẫu, án lệ nội bộ. - Công cụ tra cứu thông minh theo từ khóa để tránh tư vấn trùng lặp, đảm bảo tính thống nhất trong toàn hệ thống.
2.	YÊU CẦU PHI CHỨC NĂNG (NON-FUNCTIONAL REQUIREMENTS) a. Bảo mật & Tích hợp: - Số hóa trên chương trình SSO: Đảm bảo đăng nhập một lần, tăng tính tiện dụng và bảo mật. - Kết nối dữ liệu với Core Banking để cập nhật dư nợ, thông tin khách hàng thời gian thực. b. Tính ghi dấu (Audit Trail): Hệ thống phải có cơ chế ghi dấu bằng chứng (Log) cho mọi thao tác tác động vào hồ sơ hoặc việc tick chọn xác nhận thông tin của người dùng. c. Giao diện & Trải nghiệm: Phong cách chuyên nghiệp, đơn giản, dễ hiểu, hỗ trợ đa nền tảng (Web và Mobile).
3.	MA TRẬN PHÂN QUYỀN & TIÊU CHÍ NGHIỆM THU
3.1.	Ma trận Phân quyền (Permissions) a. Cấp Quản lý (Trưởng phòng/Ban): Toàn quyền phê duyệt, xem báo cáo Dashboard toàn hàng, điều phối nguồn lực. b. Cấp Chuyên viên: Quản lý chi tiết các vụ việc/yêu cầu được giao, cập nhật tiến độ.

	c. Đơn vị gửi yêu cầu: Theo dõi trạng thái hồ sơ của chính đơn vị mình, nhận kết quả tư vấn.
3.2.	Tiêu chí Đánh giá & Nghiệm thu (KPIs/SLA) Để khắc phục tình trạng trì hoãn, hệ thống sẽ tự động tổng hợp dữ liệu để gán KPI Tuân thủ: a. Tỷ lệ hoàn thành đúng hạn: Đo lường phần trăm sự vụ/yêu cầu tư vấn hoàn thành trong khung SLA cam kết. b. Chất lượng hồ sơ: Tỷ lệ hồ sơ đạt yêu cầu ngay từ lần gửi đầu tiên, giảm thiểu việc chỉnh sửa nhiều lần. c. Tỷ lệ xử lý Cảnh báo đỏ: Đánh giá việc đơn vị có kịp thời phản hồi khi hệ thống kích hoạt tính năng Red Flag hay không.
<u>Giao phẩm bàn giao:</u> 1. Hệ thống LAW hoàn chỉnh. 2. Báo cáo kiến trúc công nghệ ứng dụng. 3. Cài đặt hệ thống ứng dụng vào hệ thống Nam A Bank 4. Cấu hình phân quyền người dùng. 5. Dashboard và báo cáo quản trị. 6. Bản quyền sử dụng phần mềm. 7. Tài liệu hướng dẫn sử dụng hệ thống. 8. Tài liệu đào tạo và chuyển giao công nghệ.	

PHỤ LỤC 4

Yêu cầu tính năng tối thiểu Hệ thống ICIS

(Kèm theo Thông báo mời chào giá công khai cung cấp giải pháp kỹ thuật cho Hệ thống CMS, LM, LAW và ICIS số 2638/2026/TB-NHNA-P.11 ngày 14 / 9 /2026)

Hệ thống ICIS được thiết kế nhằm hỗ trợ số hóa và nâng cao hiệu quả công tác kiểm tra, kiểm soát nội bộ; quản lý phát hiện kiểm tra, theo dõi việc khắc phục sau kiểm tra, cung cấp dữ liệu phục vụ công tác quản trị và tăng cường khả năng phối hợp với các hệ thống quản lý rủi ro, tuân thủ của Nam A Bank.

STT	CÁC NHÓM PHÂN HỆ TÍNH NĂNG CỐT LÕI
I.	KIẾN TRÚC TỔNG THỂ & CÁC PHÂN HỆ NĂNG LỰC (MODULES) Hệ thống ICIS dự kiến bao gồm 05 nhóm phân hệ năng lực chính nhằm đáp ứng yêu cầu quản lý, kiểm tra, giám sát và báo cáo của Phòng KTKSNB:
1.	MODULE 1: QUẢN LÝ VÀ THỰC THI KIỂM TRA (AUDIT ENGINE & CAPA TRACKING) <i>Phục vụ Nhiệm vụ 1.a & 1.b: Lập kế hoạch, báo cáo kết quả và giám sát khắc phục:</i> a. Tính năng Lập kế hoạch (Audit Planning): - Cho phép số hóa và lưu trữ kế hoạch kiểm tra định kỳ (on-site/off-site) hàng năm/hàng quý của Phòng KTKSNB. - Tự động phân bổ nguồn lực kiểm tra viên dựa trên dữ liệu lịch sử và kỹ năng chuyên môn. b. Vận hành Đợt kiểm tra (Audit Execution Dashboard): - Cung cấp bộ kịch bản kiểm tra (Audit Test Sheets) điện tử theo từng mảng nghiệp vụ (Tín dụng, Thẻ, Huy động, Công nghệ...). - Cho phép kiểm toán viên đính kèm bằng chứng thực chứng số (ảnh, log hệ thống, file dữ liệu) trực tiếp trên từng phát hiện (Finding) để phục vụ lưu vết. c. Vòng lặp Giám sát Khắc phục (CAPA Workflow Engine): - Tự động gửi Phiếu yêu cầu khắc phục (Mẫu CAPA) dưới dạng workflow số đến đơn vị bị kiểm tra. - Theo dõi tiến độ khắc phục tự động: Hệ thống tự động phát đi cảnh báo (Alert) đến Trưởng đơn vị nếu kế hoạch khắc phục bị quá hạn (Overdue) theo SLA quy định.
2.	MODULE 2: HỆ THỐNG HÓA SAI PHẠM VÀ CẢNH BÁO SỚM (VIOLATION INVENTORY & EARLY WARNING SYSTEM) <i>Phục vụ Nhiệm vụ 1.c: Hệ thống hóa tồn tại để cảnh báo, tham mưu và thiết lập chốt chặn:</i>

	a. Kho dữ liệu tồn tại tập trung (Central Finding Repository): - Phân loại, chuẩn hóa mọi lỗi sai và điểm yếu kiểm soát phát hiện được theo Thư mục sai phạm chuẩn (Violation Catalog). - Đo lường tần suất xuất hiện của lỗi để xác định các sai phạm mang tính hệ thống (Systemic Errors). b. Thiết lập Chốt chặn kỹ thuật (Control Points Definition): Bộ công cụ để Phòng KTKSNB phối hợp với Khối CNTT cấu hình các "chốt chặn cứng" (Hard-block controls) trực tiếp trên Core Banking/Simo nhằm ngăn chặn các vi phạm tương tự tái diễn (Ví dụ: Chốt chặn tự động chặn giải ngân nếu hồ sơ thiếu chữ ký số hợp lệ của cấp phê duyệt). c. Early Warning System (EWS): Quét dữ liệu vận hành từ MIS để phát hiện sớm các dấu hiệu không tuân thủ quy trình trước khi tiến hành đợt kiểm tra trực tiếp.
3.	MODULE 3: ĐÁNH GIÁ HIỆU LỰC KHUNG KIỂM SOÁT NỘI BỘ (CONTROL EFFECTIVENESS EVALUATION ENGINE) <i>Phục vụ Nhiệm vụ 2.a & 2.b: Đánh giá tính hiệu lực, hiệu quả của hệ thống kiểm tra, KSNB tại các đơn vị.</i> a. Chấm điểm Sức khỏe Kiểm soát (Unit Control Health Rating): Hệ thống tự động chấm điểm và xếp hạng chất lượng kiểm soát nội bộ của từng Chi nhánh/Phòng giao dịch dựa trên: (i) Số lượng lỗi phát hiện qua kiểm tra; (ii) Tiến độ khắc phục CAPA; (iii) Kết quả CSA (Tự đánh giá kiểm soát) của chính đơn vị đó. b. Tham mưu và Đề xuất giải pháp: Tích hợp AI/Machine Learning để phân tích xu hướng biến động hiệu lực kiểm soát, từ đó đề xuất các giải pháp tối ưu hóa khung kiểm soát nội bộ cho từng nhóm đơn vị có cùng đặc thù hoạt động.
4.	MODULE 4: QUẢN LÝ KIẾN NGHỊ, PHÁT HIỆN VÀ CHƯƠNG TRÌNH KHẮC PHỤC (OBSERVATION & REMEDIATION MANAGEMENT) <i>Phục vụ Nhiệm vụ 3.a, 3.b & 3.c: Quản lý tập trung các phát hiện, kiến nghị, hành động khắc phục phát sinh từ các hoạt động kiểm tra, đánh giá, giám sát và các nguồn dữ liệu quản trị khác của Nam A Bank.</i> - Quản lý tập trung danh mục phát hiện, kiến nghị và hành động khắc phục. - Thiết lập workflow giao việc, theo dõi tiến độ và quản lý bằng chứng khắc phục. - Theo dõi trạng thái thực hiện, tỷ lệ hoàn thành, công việc quá hạn và các rủi ro tồn đọng. - Hệ thống thông báo, cảnh báo tự động theo SLA được cấu hình. - Hỗ trợ tổng hợp báo cáo và Dashboard phục vụ quản trị.

	- Cho phép cấu hình linh hoạt các nguồn phát hiện, loại hình kiến nghị, cấp độ rủi ro và mô hình báo cáo theo nhu cầu thực tế của Nam A Bank.
5.	MODULE 5: BÁO CÁO QUẢN TRỊ VÀ TÍCH HỢP BI (EXECUTIVE REPORTING & BI INTEGRATION) <i>Phục vụ Nhiệm vụ 4.a, 4.b: Thực hiện báo cáo định kỳ/đột xuất cho Tổng Giám đốc, HĐQT và Ban Kiểm soát.</i> a. Dashboard trực quan (BI Dashboard): Hiển thị real-time các chỉ số: - Tỷ lệ hoàn thành kế hoạch kiểm tra năm. - Tỷ lệ lỗi sai đã khắc phục xong (CAPA completion rate). - Biểu đồ nhiệt rủi ro kiểm soát theo vùng địa lý/mảng nghiệp vụ. b. Tự động kết xuất Báo cáo Tuân thủ & KSNB: Thiết lập các template báo cáo định kỳ (tháng/quý/năm) tuân thủ hoàn toàn các Phụ lục biểu mẫu của Thông tư 83/2025/TT-NHNN.
II.	LUỒNG DỮ LIỆU & KIẾN TRÚC TÍCH HỢP (DATA FLOW & INTEGRATION) Để đảm bảo nguyên tắc “Nguồn sự thật duy nhất” (Single Source of Truth) theo Điều 8 Thông tư 83, hệ thống ICIS của Phòng KTKSNB sẽ kết nối trực tiếp với hạ tầng công nghệ hiện hữu của Nam A Bank:
1.	Tích hợp với Core Banking (T24) & LOS (Hệ thống khởi tạo khoản vay): Truy xuất thông tin giao dịch, thông tin khách hàng phục vụ công tác kiểm tra off-site tự động.
2.	Tích hợp với Hệ thống SIMO (Cơ sở dữ liệu phòng chống gian lận trực tuyến): Đầu nối luồng dữ liệu tài khoản bất thường từ SIMO sang ICIS để Phòng KTKSNB lên kế hoạch kiểm tra đột xuất các đơn vị có tỷ lệ tài khoản rủi ro cao.
3.	Tích hợp với Hệ thống quản trị tuân thủ (CMS) của Tuyến 2: Đảm bảo khả năng chia sẻ dữ liệu về phát hiện kiểm tra, kết quả giám sát, tình trạng khắc phục và các thông tin liên quan từ ICIS sang CMS để Bộ phận Tuân thủ thực hiện đánh giá mức độ tuân thủ, cập nhật hồ sơ rủi ro tuân thủ và theo dõi các biện pháp khắc phục trên toàn hệ thống.
III.	BẢO MẬT & CƠ CHẾ LEO THANG (ESCALATION & SECURITY)
1.	Bảo mật dữ liệu Người cung cấp thông tin (Whistleblowing): Tuân thủ nghiêm ngặt Điều 8 Thông tư 83, phân hệ tiếp nhận thông tin tố giác vi phạm đạo đức/pháp luật trên ICIS sẽ được mã hóa đầu-cuối. Danh tính người tố giác chỉ được hiển thị ở cấp độ phân quyền cao nhất (Tổng Giám đốc/Trưởng Ban Kiểm soát) nhằm ngăn chặn rò rỉ thông tin..

2.	Cơ chế Báo cáo vượt cấp các Sự cố Nghiêm trọng (Escalation): - Khi kiểm tra viên ghi nhận lỗi được phân loại ở mức độ "Nghiêm trọng/Đặc biệt Nghiêm trọng" (ví dụ: có dấu hiệu trục lợi, chiếm đoạt tài sản hoặc sai phạm có thể bị NHNN xử phạt hành chính lớn), hệ thống sẽ lập tức kích hoạt cơ chế Flash Report. - Hệ thống tự động gửi tin nhắn/Email khẩn cấp đến Tổng Giám đốc và Trưởng Ban Kiểm soát trong vòng 04 giờ làm việc kể từ thời điểm ghi nhận sự vụ, không cần đợi quy trình ký biên bản kiểm tra thông thường hoàn tất.
3.	Khả năng tích hợp mở: Hệ thống hỗ trợ tích hợp với các hệ thống nghiệp vụ, kho dữ liệu, nền tảng báo cáo quản trị và các công cụ kiểm tra nội bộ đang triển khai hoặc sẽ được Nam A Bank phát triển trong tương lai.
IV.	KẾ HOẠCH TRIỂN KHAI HỆ THỐNG KỸ THUẬT (ICIS) Dự án phát triển và triển khai hệ thống ICIS dự kiến thực hiện trong vòng 12 tháng, chia làm các mốc trọng tâm: Quý I: Chuẩn hóa nghiệp vụ & Thiết kế - Hệ thống hóa toàn bộ các kịch bản kiểm tra (Test sheets) hiện tại của Phòng KTKSNB thành các thuật toán logic trên hệ thống. - Thiết kế chi tiết giao diện Dashboard và luồng dữ liệu (Data mapping) với Core Banking, SIMO. Quý II: Xây dựng & Phát triển hệ thống - Khối CNTT phối hợp cùng đối tác công nghệ xây dựng các module 1, 2, 3 và 4. - Thiết lập kênh Whistleblowing độc lập, bảo mật cao. Quý III: Chạy thử nghiệm (UAT) & Tích hợp MIS - Chạy thử nghiệm hệ thống tại 05 Chi nhánh trọng điểm của Nam A Bank. - Hoàn tất tích hợp dữ liệu, tạo nguồn Single Source of Truth liên thông với MIS của Nam A Bank. Quý IV: Đào tạo & Go-live toàn hàng - Đào tạo vận hành hệ thống ICIS cho 100% kiểm tra viên Phòng KTKSNB và đại diện các Đơn vị kinh doanh trên toàn mạng lưới. - Chính thức Go-live hệ thống, phục vụ công tác giám sát, thực chứng hiệu lực KSNB toàn diện, sẵn sàng đáp ứng lộ trình tuân thủ Thông tư 83.
<u>Giao phẩm bàn giao:</u> 1. Hệ thống ICIS hoàn chỉnh. 2. Báo cáo kiến trúc công nghệ ứng dụng. 3. Cài đặt hệ thống ứng dụng vào hệ thống Nam A Bank	

4. Cấu hình phân quyền người dùng.
5. Dashboard và báo cáo quản trị.
6. Bản quyền sử dụng phần mềm.
7. Tài liệu hướng dẫn sử dụng hệ thống.
8. Tài liệu đào tạo và chuyển giao công nghệ.

() Ưu tiên các giải pháp kỹ thuật có vận dụng AI vào quá trình vận hành và phân tích dữ liệu.*



