

Công ty cổ phần
Tập đoàn Đầu tư & Công nghệ AG
-----o0o-----



**TÀI LIỆU DỊCH VỤ SAU BÁN HÀNG
AG PORTAL FRAMEWORK™**

Hà Nội 10/2008

MỤC LỤC

I. GIỚI THIỆU	3
1. Gói 1: Dịch vụ bảo trì cơ bản.....	3
2. Gói 2: Dịch vụ bảo trì nâng cao.....	3
II. CÁC GÓI DỊCH VỤ THÔNG THƯỜNG.....	3
1. Gói 1: Dịch vụ bảo trì đơn giản.....	3
1.1. Cập nhật phiên bản.....	3
1.2. Phát hành các hướng dẫn sử dụng mới.....	4
2. Gói 2: Dịch vụ bảo trì nâng cao.....	4
2.1. Cập nhật phiên bản.....	4
2.2. Phát hành các hướng dẫn sử dụng mới.....	5
2.3. Dọn dẹp website.....	5
2.4. Kiểm tra mức độ tối ưu của website.....	5
III. CÁC GÓI DỊCH VỤ NÂNG CAO.....	6
1. Gói 1 – Dịch vụ vận hành hệ thống.....	6
1.1. Dịch vụ cho thuê máy chủ.....	6
1.2. Dịch vụ tự động cập nhật số liệu.....	7
2. Gói 2 – Dịch vụ cập nhật số liệu hàng tháng.....	8
2.1. Dịch vụ cập nhật số liệu theo từng gói dữ liệu chi tiết.....	8
2.2. Dịch vụ cập nhật số liệu theo từng website chứng khoán.....	9
2.3. Dịch vụ bán số liệu theo gói được định nghĩa:.....	10

I. GIỚI THIỆU

Việc bảo trì định kỳ cho website rất quan trọng đối với một website đã đi vào hoạt động. Trong quá trình hoạt động, nhiều tình huống có thể xảy ra làm ảnh hưởng tới kết quả hoạt động của website, như việc người sử dụng đưa lên server các file có định dạng không chính xác hoặc quá lớn, làm nặng server. Đồng thời theo thời gian, số lượng người truy cập vào website sẽ tăng dần, có thể sẽ xuất hiện trường hợp server không còn đáp ứng được nhu cầu ngày càng tăng của website nữa. Trong trường hợp này, website rất cần được xem xét kiểm tra chi tiết cả về Web Portal và Server để đưa ra phương án nâng cấp cho phù hợp.

Chúng tôi luôn cam kết rằng dịch vụ của chúng tôi có thể đáp ứng được nhu cầu bảo trì cho website như trên. Dịch vụ của chúng tôi được chia làm 2 gói, bao gồm:

1. Gói 1: Dịch vụ bảo trì cơ bản

Bao gồm các dịch vụ bảo trì cơ bản, nhằm mục đích để website có thể chạy không lỗi, luôn được cập nhật các phiên bản chức năng mới nhất.

2. Gói 2: Dịch vụ bảo trì nâng cao

Bao gồm các dịch vụ bảo trì cơ bản và các dịch vụ bảo trì nâng cao. Dịch vụ bảo trì nâng cao bao gồm các phần tối ưu hóa các dịch vụ portal

II. CÁC GÓI DỊCH VỤ THÔNG THƯỜNG

1. Gói 1: Dịch vụ bảo trì đơn giản

1.1. Cập nhật phiên bản

Nội dung: AG sẽ tiến hành cài đặt nâng cấp phiên bản cho Website bất cứ khi nào AG phát hành phiên bản phần mềm Web Portal mới. Việc nâng cấp sẽ được tiến hành trong những trường hợp sau:

1.1.1. *Cập nhật bản vá lỗi*

- Cài đặt bản vá lỗi của các Module trong core khi phát hiện lỗi
- Cài đặt bản vá lỗi của các Module nghiệp vụ AG phát triển khi phát hiện lỗi

1.1.2. *Cập nhật phiên bản mới*

- Nâng cấp phiên bản mới cho Core của DNN: Việc nâng cấp được diễn ra sau khi có phiên bản DotNetNuke chuẩn mới một thời gian do cần có sự nâng cấp đồng bộ về phiên bản giữa Core DotNetNuke và các module do AG cung cấp.

- Nâng cấp phiên bản mới của các Module nghiệp vụ do AG phát triển: Với các module do AG cung cấp, AG sẽ tiến hành cài đặt nâng cấp cho Website khi các module có thay đổi hoặc cải tiến về mặt chức năng.

Yêu cầu: Để thực hiện việc nâng cấp phiên bản, AG cần có thể tiếp cận với cơ sở dữ liệu và hệ thống file của website dưới một trong các hình thức

- Quyền FTP và quyền SQL
- Quyền RemoteDesktop
- Làm trực tiếp tại server.

1.2. Phát hành các hướng dẫn sử dụng mới

Nội dung: Bất cứ khi nào có sự thay đổi đáng kể về mặt chức năng có thể gây ảnh hưởng tới việc sử dụng website, AG sẽ phát hành các hướng dẫn sử dụng mới và cung cấp cho người sử dụng.

Các tài liệu hướng dẫn bao gồm:

- Tài liệu hướng dẫn sử dụng các phiên bản mới khi có cập nhật
- Tài liệu hướng dẫn quản trị các phiên bản mới khi có cập nhật

Yêu cầu: Không

2. Gói 2: Dịch vụ bảo trì nâng cao

2.1. Cập nhật phiên bản

Nội dung: AG sẽ tiến hành cài đặt nâng cấp phiên bản cho Website bất cứ khi nào AG phát hành phiên bản phần mềm Web Portal mới. Việc nâng cấp sẽ được tiến hành trong những trường hợp sau:

- Nâng cấp phiên bản mới của DotNetNuke. Việc nâng cấp được diễn ra sau khi có phiên bản DotNetNuke chuẩn mới một thời gian do cần có sự nâng cấp đồng bộ về phiên bản giữa Core DotNetNuke và các module do AG cung cấp.
- Nâng cấp phiên bản mới của Module. Với các module do AG cung cấp, AG sẽ tiến hành cài đặt nâng cấp cho Website khi các module có thay đổi hoặc cải tiến về mặt chức năng.
- Cài đặt các bản vá lỗi. AG sẽ luôn cập nhật các bản vá lỗi ngay lập tức cho Website khi chúng được phát hành.

Yêu cầu: Để thực hiện việc nâng cấp phiên bản, AG cần có thể tiếp cận với cơ sở dữ liệu và hệ thống file của website dưới một trong các hình thức

- Quyền FTP và quyền SQL
- Quyền RemoteDesktop
- Quyền VNC
- Làm trực tiếp tại server.

2.2. Phát hành các hướng dẫn sử dụng mới

Nội dung: Bất cứ khi nào có sự thay đổi đáng kể về mặt chức năng có thể gây ảnh hưởng tới việc sử dụng website, AG sẽ phát hành các hướng dẫn sử dụng mới và cung cấp cho người sử dụng.

Yêu cầu: Không

2.3. Dọn dẹp website

Nội dung: Định kỳ 3 tháng 1 lần, AG sẽ tiến hành dọn dẹp rác cho website để đảm bảo khả năng hoạt động của website luôn ở trong tình trạng tốt nhất. Việc dọn dẹp rác được diễn ra trên hai phần:

- Cơ sở dữ liệu: Xóa đi các thông tin thừa, không được dùng đến được tạo ra trong quá trình sử dụng website.
- Hệ thống File: Xem xét và kiểm tra hệ thống file. Do các file trong hệ thống chỉ được tạo ra khi người sử dụng tải file lên server nên AG sẽ không can thiệp vào hệ thống file mà chỉ tư vấn và báo cáo về các lỗi như:
 - o File sắp xếp không hệ thống
 - o File có định dạng nguy hiểm
 - o File quá lớn, không phù hợp với việc lưu trữ trên web.

Yêu cầu: Để thực hiện việc dọn dẹp website, AG cần có thể tiếp cận với hệ thống file của website dưới một trong các hình thức

- Quyền FTP
- Làm trực tiếp tại server.

2.4. Kiểm tra mức độ tổ ưu của website

Nội dung: Định kỳ 3 tháng 1 lần, AG sẽ kiểm tra server và Portal để xem mức độ đáp ứng của server đối với nhu cầu hiện tại của website. Việc thực hiện được tiến hành trên các khía cạnh:

- Kiểm tra hệ thống server:

- Hiệu suất của hệ thống máy chủ
 - Cấu hình và tham số các hệ thống máy chủ web (IIS), hệ thống quản trị cơ sở dữ liệu (SQL Server).
- Kiểm tra hệ thống portal:
 - Cấu hình các tham số của Portal
 - Cấu hình các tham số của Module.

Dựa vào kết quả kiểm tra, AG sẽ lập báo cáo cụ thể về tình hình hiện tại của website. Tùy thực tế, AG sẽ tiến hành các việc có thể thực hiện để tối ưu hóa các dịch vụ của Portal và tình trạng hoạt động máy chủ chạy ứng dụng web portal hoặc đề xuất nâng cấp hoặc cài đặt thêm dịch vụ để đảm bảo website chạy ổn định và tối ưu nhất.

Yêu cầu: Để thực hiện kiểm tra server, AG cần có thể tiếp cận với server cài đặt website dưới một trong các hình thức

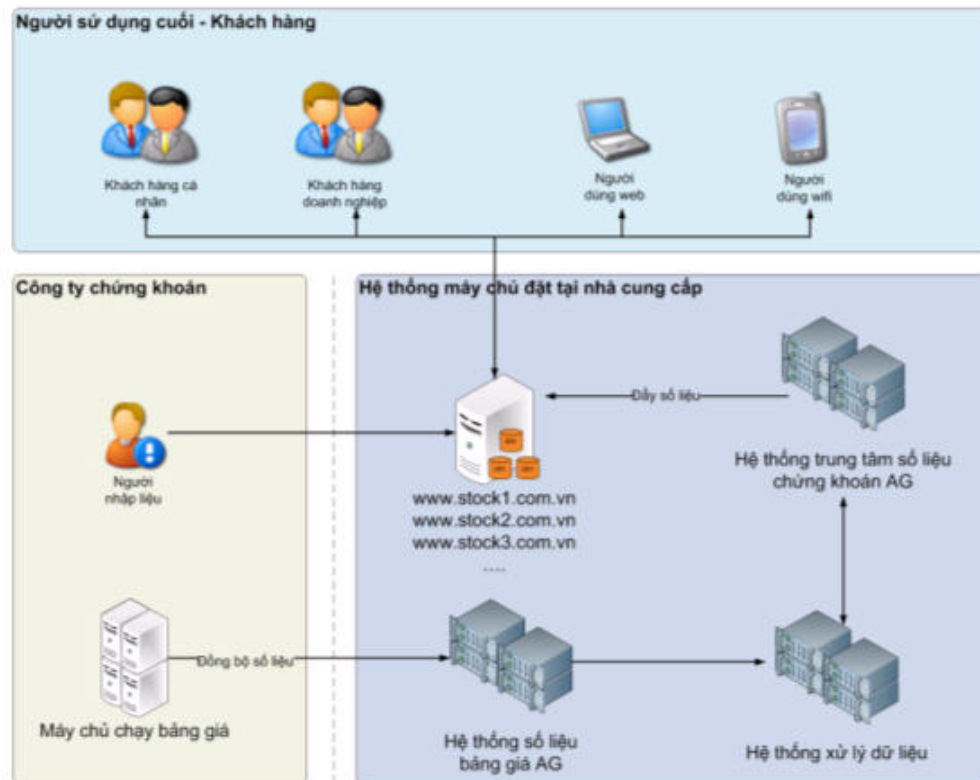
- Quyền RemoteDesktop
- Quyền VNC
- Làm trực tiếp tại server.

III. CÁC GÓI DỊCH VỤ NÂNG CAO

1. Gói 1 – Dịch vụ vận hành hệ thống

1.1. Dịch vụ cho thuê máy chủ

Mô hình:



Nội dung: AG có hệ thống máy chủ đặt tại các nhà cung cấp dịch vụ web, và sẵn sàng cho thuê sử dụng các website chứng khoán khác nhau nhằm giảm thiểu chi phí cho các đối tác sử dụng dịch vụ này. Với việc sử dụng hệ thống web hosting của AG, công ty chứng khoán sẽ có:

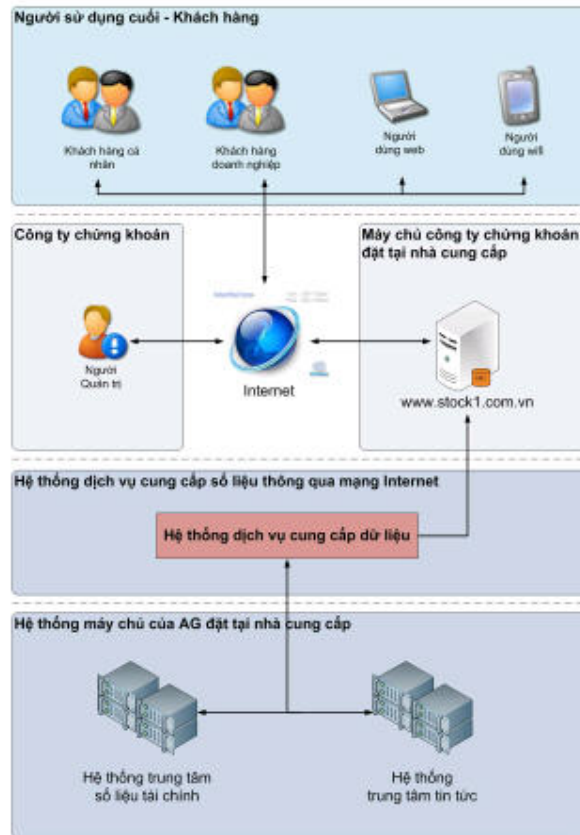
- Không phải tốn quá nhiều chi phí vào việc vận hành cũng như bảo trì hệ thống
- Hoàn toàn chỉ cần chú trọng vào thông tin chi tiết cần cung cấp trên website (tức hoạt động công ty)

Yêu cầu: Sử dụng chung hệ thống số liệu của AG về:

- Bảng giá trực tuyến (được cung cấp bởi các công ty chứng khoán thông qua hình thức đồng bộ số liệu)
- Hệ thống số liệu tài chính cơ bản (giá lịch sử, biểu đồ, báo cáo tài chính)

1.2. Dịch vụ tự động cập nhật số liệu

Mô hình:



Nội dung: Khi sử dụng hệ thống chung cấu trúc nền tảng AG, AG có khả năng cung cấp dịch vụ cập nhật số liệu hàng ngày, hàng tháng hoặc theo thời gian tùy nhu cầu công ty chứng khoán khác nhau. Việc cập nhật tự động số liệu tự động hàng tháng này giúp giảm tối đa chi phí duy trì độ chính xác số liệu của các công ty chứng khoán. Thay vì phải tốn chi phí cho 2 đến 3 người nhập liệu hàng tháng để website của mình không bị “chết”, công ty chứng khoán chỉ cần phải trả chi phí tương đương 1 người cho dịch vụ này. AG đảm bảo tính chính xác của những số liệu này theo hệ thống DataCenter của AG cung cấp.

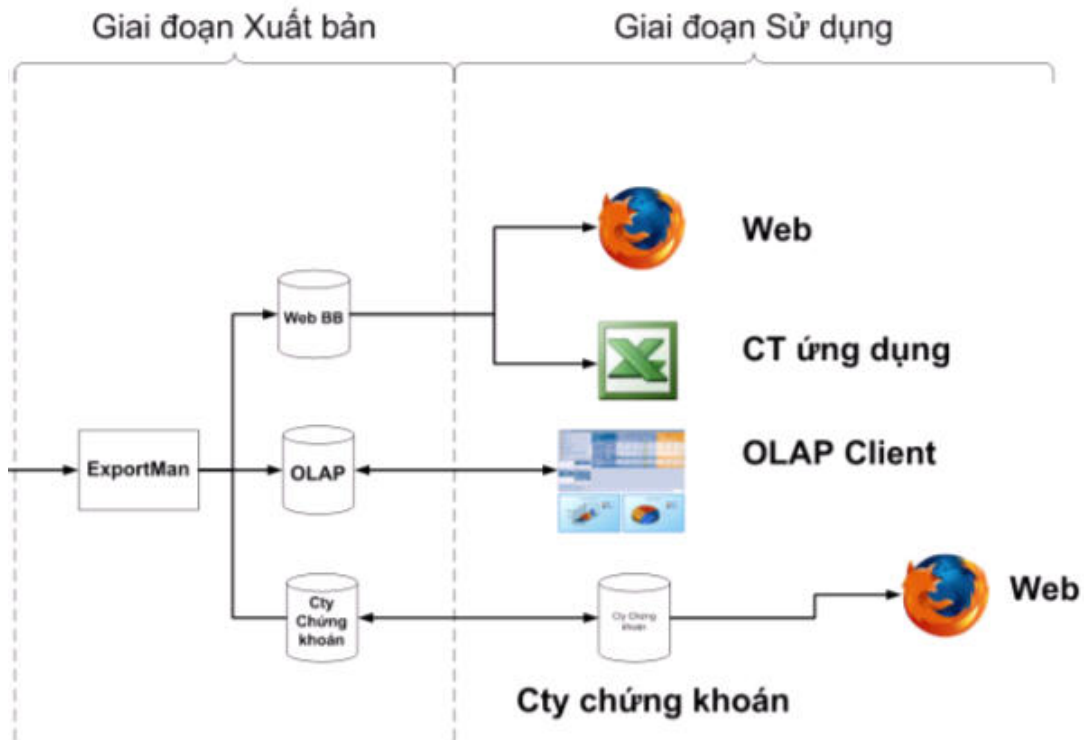
Yêu cầu:

- Sử dụng chung nền tảng Portal nếu sử dụng việc cập nhật dữ liệu về tin tức
- Sử dụng chung nền tảng Portal và cấu trúc cơ sở dữ liệu nếu sử dụng dịch vụ cập nhật số liệu tài chính
- Nếu sử dụng dịch vụ cho thuê máy chủ của AG và sử dụng hệ thống chứng khoán dưới nền tảng công nghệ của AG, dịch vụ này là tự động theo tháng tùy theo yêu cầu và chi phí từ phía công ty chứng khoán

2. Gói 2 – Dịch vụ cập nhật số liệu hàng tháng

2.1. Dịch vụ cập nhật số liệu theo từng gói dữ liệu chi tiết

Mô hình



Nội dung: Dịch vụ cập nhật số liệu được chia làm nhiều gói khác nhau nhằm phục vụ các mục đích sử dụng cá nhân hoặc theo tổ chức. Dịch vụ này bao gồm:

- Các gói dữ liệu dành cho nhà đầu tư thông qua Web hoặc Excel-Addin (bao gồm tin tức, các số liệu cơ bản, các phân tích cơ bản...)
- Các gói dữ liệu dành cho chuyên viên môi giới, phân tích hoặc các phòng ban khác thuộc công ty chứng khoán thông qua kênh giống như nhà đầu tư hoặc theo mô hình OLAP (Online Analytical Processing) được sinh ra tự động theo nhiều chiều (bao gồm tin tức, số liệu cơ bản, số liệu phân tích cơ bản, các số liệu đã qua xử lý tính toán, các cách phân tích khác nhau theo nhiều chiều hướng, xu thế..)

Yêu cầu: Với hệ thống cập nhật số liệu dạng bán lẻ, người sử dụng phải thông qua hệ thống thông tin trên web, hoặc cài đặt các chương trình add-in của AG.

2.2. Dịch vụ cập nhật số liệu theo từng website chứng khoán

Nội dung: Giống như dịch vụ cập nhật số liệu theo từng gói dữ liệu chi tiết, dịch vụ này là tổng hợp của gói dịch vụ phía trên, nhưng được cung cấp dưới hình thức giải pháp tổng thể cho toàn bộ 1 hay nhiều website chứng khoán (bao gồm tin tức, các báo cáo tài chính, các chỉ số tài chính đã được tính toán, hệ thống bảng giá và hệ thống dữ liệu quá khứ...)

Yêu cầu:

- Sử dụng chung nền tảng Portal nếu sử dụng việc cập nhật dữ liệu về tin tức
- Sử dụng chung nền tảng Portal và cấu trúc cơ sở dữ liệu nếu sử dụng dịch vụ cập nhật số liệu tài chính

- Nếu sử dụng dịch vụ cho thuê máy chủ của AG và sử dụng hệ thống chứng khoán dưới nền tảng công nghệ của AG, dịch vụ này là tự động theo tháng tùy theo yêu cầu và chi phí từ phía công ty chứng khoán

2.3. Dịch vụ bán số liệu theo gói được định nghĩa:

2.3.1. *Dữ liệu tin tức:* Bao gồm tất cả những tin tức cơ bản cho 1 công ty chứng khoán:

- Các thông tin công bố
- Các thông tin chứng khoán niêm yết
- Các thông tin chứng khoán OTC
- Các thông tin về đấu giá, cổ phần
- Tin trái phiếu
- Tin thị trường
- Tin kinh tế - tài chính

2.3.2. *Dữ liệu báo cáo tài chính:* bao gồm tất cả những báo cáo tài chính trong 2 năm (hoặc nhiều hơn) với chi tiết từng quý của tất cả các công ty niêm yết (dữ liệu thô được nhập trực tiếp từ các file gửi lên sàn của công ty niêm yết). Bao gồm 4 mẫu cho đầy đủ các ngành nghề:

- Bảng cân đối kế toán đầy đủ
- Bảng cân đối kế toán tóm tắt
- Bản kết quả kinh doanh
- Bảng lưu chuyển tiền tệ (theo năm)
- Bảng chỉ số tài chính (Theo chuẩn của AG)

2.3.3. *Dữ liệu các chỉ số tài chính đã được tính toán:* bao gồm:

- Tất cả các số liệu tài chính đã được tính toán lại và đã qua kiểm soát của hệ thống kiểm tra tài chính (được cung cấp bởi các đối tác tài chính của AG)
- Các dữ liệu được tính toán riêng biệt dựa trên các mô hình phân tích được định trước

2.3.4. *Dữ liệu quá khứ:* bao gồm toàn bộ dữ liệu của 2 sàn chứng khoán HOSE và HASTC dưới 2 hình thức:

- Giá chưa được điều chỉnh
- Giá đã được điều chỉnh (theo mô hình MetaStock)