ĐỀ THI ĐÁNH GIÁ NĂNG LỰC

NHÓM NĂNG LỰC: (CM)

TÊN NĂNG LỰC: QUẢN LÝ ỨNG DỤNG, VẬN HÀNH KHAI THÁC HỆ THỐNG, DỊCH VỤ CNTT

CẤP ĐỘ: 4

Biểu hiện :

- Nắm được các lỗi đang tồn tại của hệ thống. Tổ chức theo dõi, cập nhật lỗi và ảnh hưởng.

- Nắm rõ tất cả các quy trình của quản trị vận hành hệ thống và các hệ thống liên quan; Có khả năng xây dựng tài liệu, quy trình vận hành khai thác.

- Có khả năng đánh giá mức độ tối ưu của hệ thống, dịch vụ CNTT

- Có khả năng quản lý cấu hình hệ thống và triển khai hệ thống với quy mô mở rộng;

- Có thể hướng dẫn các kiến thức cơ bản được cho người khác quản trị các hệ thống được giao; Có khả năng thẩm định nội dung và kết quả thực hiện công việc trong phạm vi quản trị, vận hành hệ thống được giao;

1. **Câu hỏi Tự luận:**

| Anh/chị cho biết cách xử lý khi truy cập Hệ thống AIS hiển thị thông báo sau:    - Các dịch vụ của server lần lượt bị down, có cảnh báo lỗi trên hệ thống App Manager  - Trên Lotus Console hiển thị thông báo “Out of backend memory” | | | *ES* |
| --- | --- | --- | --- |
| **#** |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
| *Don't forget to include the deadline! 10 phút* | | |  |

Trả lời

* Khắc phục ngay tức thời: khởi động lại service của server bị lỗi
* Dự phòng giảm thiểu khả năng có sự cố: đặt schedule định kỳ hàng ngày (4h sáng) tự động khởi động lại dịch vụ các server cài đặt Lotus
* Khắc phục triệt để: rà soát lại code Hệ thống AIS, tối ưu xử lý các đoạn code có thể gây lên không giải phóng được bộ nhớ

1. **Câu hỏi Tự luận:**

| Anh/chị cho biết lỗi trên console của Hệ thống Lotus Domino “Waiting for read lock on…/ Waiting for write lock on…/ Waiting for sem…” trên server AIS02 – 10.1.2.203 gây ảnh hưởng gì đến Hệ thống AIS | | | *ES* |
| --- | --- | --- | --- |
| **#** |  |  |  |
|  |  |  |  |
| *Don't forget to include the deadline! 10 phút* | | |  |

Trả lời

* Người dùng truy cập hệ thống AIS chậm hoặc không truy cập được
* Khi server gặp phải lỗi này, dịch vụ tương ứng với mã PID của Domino bị treo (hang) trong vòng 30000ms, trong thời gian đó nếu có request tới hệ thống không xử lý mà đưa vào queue

1. **Câu hỏi Tự luận:**

| Anh/chị cho biết các tồn tại chính trên các cụm server Mailbox của Hệ thống Email VNPT? | | | *ES* |
| --- | --- | --- | --- |
| **#** |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
| *Don't forget to include the deadline! 10 phút* | | |  |

Trả lời

- Trễ đọc/ghi dữ liệu trên các cụm database mailbox do:

+ Các Database Mailbox được đặt trong vùng dữ liệu có tốc độ đọc ghi thấp

+ Khi cấu hình cài đặt các database mailbox đều đặt trên một ổ đĩa của hệ điều hành, không chia thành nhiều ổ đĩa khác nhau

- Lỗi Failover Cluster trên các cặp server mailbox Cluster

- Lỗi mất kết nối tới tủ đĩa

1. **Câu hỏi Tự luận:**

| Anh/chị cho biết các tồn tại chính trên các cụm server CAS của Hệ thống Email VNPT? | | | *ES* |
| --- | --- | --- | --- |
| **#** |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
| *Don't forget to include the deadline! 10 phút* | | |  |

Trả lời

- Trễ đọc/ghi dữ liệu cao, nhất là thời gian cao điểm trong ngày làm việc

- Thời gian đáp ứng trung bình (Average Response Time) trong 24h luôn vượt ngưỡng cho phép

Nguyên nhân do lượng người dùng truy cập hệ thống, nhất là thời gian cao điểm trong ngày cao dẫn đến nghẽn hệ thống. Mô hình hiện tại CAS chỉ gồm cụm 2 server cluster, cần cài đặt bổ sung thêm server CAS.

1. **Câu hỏi Tự luận:**

| Anh/chị cho biết những đối tượng nào được phép chuyển trạng thái công việc cho đơn vị trên Hệ thống AIS: | | | *ES* |
| --- | --- | --- | --- |
| **#** |  |  |  |
|  |  |  |  |
| *Don't forget to include the deadline! 10 phút* | | |  |

Trả lời

* Quản trị Hệ thống AIS, Quản trị Đơn vị
* Đơn vị chủ trì xử lý công việc (lãnh đạo đơn vị, văn thư/tổng hợp của đơn vị, cá nhân được lãnh đạo ủy quyền xử lý công việc cho đơn vị)
* Người tạo công việc
* Lãnh đạo và văn thư của đơn vị tạo công việc,
* Cá nhân được lãnh đạo (đơn vị tạo việc) ủy quyền xử lý công việc cho đơn vị

1. **Câu hỏi Tự luận:**

| Anh/chị cho biết tại Cơ quan Tập đoàn, những đối tượng nào được phép chèn số a, b, c cho một số ký hiệu đã cấp trong hệ thống; lấy trước số trên Hệ thống AIS: | | | *ES* |
| --- | --- | --- | --- |
| **#** |  |  |  |
|  |  |  |  |
| *Don't forget to include the deadline! 10 phút* | | |  |

Trả lời

- Đối tượng được phép chèn số a, b, c cho một số ký hiệu đã cấp trong hệ thống: quản trị hệ thống

- Đối tượng được lấy trước số trên Hệ thống AIS: quản trị hệ thống, lãnh đạo hoặc văn thư của đơn vị quản lý loại số ký hiệu đó

1. **Câu hỏi Tự luận:**

| Phòng Văn thư là đầu mối tiếp nhận các văn bản đi/đến của Công ty A. Anh/chị cho biết các cách cấu hình trên AIS để Phòng Văn thư có thể xem được toàn bộ các văn bản/đi đến của các đơn vị trong công ty A: | | | *ES* |
| --- | --- | --- | --- |
| **#** |  |  |  |
|  |  |  |  |
| *Don't forget to include the deadline! 10 phút* | | |  |

Trả lời

Có hai cách thực hiện

* Thiết lập Phòng Văn thư là Nhóm Văn Phòng
* Khai báo trường Đơn vị đồng nhận văn bản của tất cả các đơn vị trong Công ty A là Phòng Văn thư

1. **Câu hỏi Tự luận:**

| Anh chị cho biết điều kiện để xác định tính duy nhất của một đơn vị trên Hệ thống AIS: | | | *ES* |
| --- | --- | --- | --- |
| **#** |  |  |  |
|  |  |  |  |
| *Don't forget to include the deadline! 10 phút* | | |  |

Trả lời

Trên Hệ thống AIS, điều kiện để phân biệt 2 đơn vị khác nhau thỏa mãn một trong 2 điều kiện sau:

* Tên đơn vị không được trùng với tên một đơn vị đã có trong hệ thống
* Tên trong mạng của đơn vị không được trùng với tên trong mạng của một đơn vị đã có trong hệ thống

1. **Câu hỏi Tự luận:**

| Anh/chị cho biết những đối tượng nào được phép phê duyệt kết quả xử lý công việc trên Hệ thống AIS: | | | *ES* |
| --- | --- | --- | --- |
| **#** |  |  |  |
|  |  |  |  |
| *Don't forget to include the deadline! 10 phút* | | |  |

Trả lời

* Quản trị Hệ thống AIS, Quản trị Đơn vị
* Lãnh đạo giao việc
* Cá nhân được lãnh đạo giao việc ủy quyền xử lý công việc cho đơn vị

1. **Câu hỏi Tự luận:**

| Anh/chị cho biết khi lãnh đạo phê duyệt kết quả xử lý công việc là “Chưa xử lý xong” trên Hệ thống AIS, Hệ thống sẽ thực hiện những tác vụ xử lý gì? | | | *ES* |
| --- | --- | --- | --- |
| **#** |  |  |  |
|  |  |  |  |
| *Don't forget to include the deadline! 10 phút* | | |  |

Trả lời:

* Cập nhật thông tin phê duyệt kết quả xử lý công việc là “Chưa xử lý xong”
* Chuyển trạng thái công việc từ “Xử lý xong” thành “Đang xử lý”
* Thiết lập lại ngày hoàn thành công việc bằng rỗng
* Cập nhật thông tin báo cáo tiến độ hoàn thành công việc là “Trả về vì chưa xử lý xong”

1. **Câu hỏi Tự luận:**

| Anh/chị cho biết Quyết định số 1641/QĐ-VNPT-IT&VAS ngày 16/10/2015 quy định việc đưa các chức năng sửa đổi vào hệ thống đang khai thác là trách nhiệm của: | | | *ES* |
| --- | --- | --- | --- |
| **#** |  |  |  |
|  |  |  |  |
| *Don't forget to include the deadline! 10 phút* | | |  |

Trả lời

* Đơn vị vận hành phần mềm
* Đơn vị bảo dưỡng phần mềm

1. **Câu hỏi Tự luận:**

| Anh/chị cho biết Quyết định số 1641/QĐ-VNPT-IT&VAS ngày 16/10/2015 quy định trách nhiệm của đơn vị hỗ trợ sử dụng phần mềm: | | | *ES* |
| --- | --- | --- | --- |
| **#** |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
| *Don't forget to include the deadline! 10 phút* | | |  |

Trả lời

* Đầu mối tiếp nhận các thông tin từ phía người sử dụng về các vấn đề liên quan đến khai thác SPPM
* Hướng dẫn sử dụng SPPM, xử lý các tình huống phát sinh thông thường
* Phối hợp các đơn vị liên quan khác xử lý các tình huống phát sinh phức tạp

1. **Câu hỏi Tự luận:**

| Anh/chị cho biết Quyết định số 1641/QĐ-VNPT-IT&VAS ngày 16/10/2015 quy định sự cố phần mềm có mức ưu tiên xử lý 1 là: | | | *ES* |
| --- | --- | --- | --- |
| **#** |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
| *Don't forget to include the deadline! 10 phút* | | |  |

Trả lời

* Hệ thống không hoạt động/hoặc hoạt động không chính xác trên diện rộng
* Hệ thống bị treo
* Hệ thống hoạt động sai chức năng gây ra sai dữ liệu hoặc mất dữ liệu đang xử lý

1. **Câu hỏi Tự luận:**

| Anh/chị cho biết Quyết định số 1641/QĐ-VNPT-IT&VAS ngày 16/10/2015 quy định sự cố hệ điều hành máy chủ xảy ra khi: | | | *ES* |
| --- | --- | --- | --- |
| **#** |  |  |  |
|  |  |  |  |
| *Don't forget to include the deadline! 10 phút* | | |  |

Trả lời

* Không thể khởi động được máy chủ ở chế độ cho phép một số phần mềm cài đặt sẵn của hệ điều hành hoạt động bình thường
* Phải tiến hành khởi động lại máy chủ với tần suất lớn, trên 3 lần trong 1 tuần

1. **Câu hỏi Tự luận:**

| Anh/chị cho biết Quyết định số 1641/QĐ-VNPT-IT&VAS ngày 16/10/2015 quy định sự cố hạ tầng kết nối có mức ưu tiên xử lý 1 khi: | | | *ES* |
| --- | --- | --- | --- |
| **#** |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
| *Don't forget to include the deadline! 10 phút* | | |  |

Trả lời

* Không thể truy cập hệ thống từ > 3 điểm kết nối
* Mất kết nối từ máy chủ web tới máy chủ CSDL của hệ thống
* Mất kết nối từ hệ thống tới máy chủ của hệ thống tích hợp khác

1. **Câu hỏi Tự luận:**

| Anh/chị cho biết Quyết định số 1641/QĐ-VNPT-IT&VAS ngày 16/10/2015 quy định sự cố hạ tầng kết nối có mức ưu tiên xử lý 1 khi: | | | *ES* |
| --- | --- | --- | --- |
| **#** |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
| *Don't forget to include the deadline! 10 phút* | | |  |

Trả lời:

* Không thể truy cập hệ thống từ > 3 điểm kết nối
* Mất kết nối từ máy chủ web tới máy chủ CSDL của hệ thống
* Mất kết nối từ hệ thống tới máy chủ của hệ thống tích hợp khác

1. **Câu hỏi Tự luận:**

| Anh/chị cho biết các vướng mắc hiện nay của Hệ thống AIS về quy trình, quy định sử dụng hệ thống? | | | *ES* |
| --- | --- | --- | --- |
| **#** |  |  |  |
|  |  |  |  |
| *Don't forget to include the deadline! 10 phút* | | |  |

Trả lời

- VB 995/QĐ-VNPT-VP của Tập đoàn đã hết hiệu lực, được thay thế bằng VB 1783. Tuy nhiên trong VB 955 có Quy trình ban hành VB giấy, VB 1783 thì đề cập đến việc quản lý, vận hành,

khai thác Hệ thống AIS, không đề cập đến trình xử lý VB trên hệ thống AIS trên toàn tập đoàn.

- Quyết định số 2496 quản lý khai thác phát hành văn bản điện tử trên AIS, trong đó có một số điều tham chiếu sang quyết định 955 (đã hết hiệu lực)

=> Văn phòng Tập đoàn cần xây dựng, ban hành lại quy trình khai thác, xử lý văn bản, công việc trên AIS thống nhất trong toàn Tập đoàn.

1. **Câu hỏi Tự luận:**

| Hệ thống email VNPT cho phép người dùng khai báo bật tính năng cảnh báo qua SMS khi có email mới và vẫn nhận được tin nhắn bình thường. Hiện tại, toàn bộ người dùng không nhận được SMS thông báo có email mới. Anh/chị cho biết quản trị cần phải làm gí để khắc phục trong tình huống trên? | | | *ES* |
| --- | --- | --- | --- |
| **#** |  |  |  |
|  |  |  |  |
| *Don't forget to include the deadline! 10 phút* | | |  |

Trả lời

Quản trị Hệ thống Email cần phải thực hiện:

- Kiểm tra trạng thái của agent alert được cài đặt trên các cụm server Hub Mail

- Kiểm tra kết nối từ Hub Mail đến Hệ thống 993

- Thông báo cho quản trị Hệ thống 993 để kiểm tra dịch vụ

1. **Câu hỏi Tự luận:**

| Người dùng đăng nhập vào Hệ thống VNPT Portal. Khi người sử dụng bấm chuyển sang Hệ thống VNPT AIS thì Hệ thống quay trở lại VNPT Portal. Anh chị cho biết nguyên nhân của hiện tượng trên và cách xử lý? | | | *ES* |
| --- | --- | --- | --- |
| **#** |  |  |  |
|  |  |  |  |
| *Don't forget to include the deadline! 10 phút* | | |  |

Trả lời

Quản trị Hệ thống cần thực hiện kiểm tra các trường hợp sau:

- TH1: Người dùng có được phân quyền truy cập Hệ thống AIS không?

+ Nếu người dùng chưa được phân quyền truy cập AIS: phân quyền cho người dùng

+ Nếu trước kia người sử dụng vẫn có thể truy cập Hệ thống AIS và thông tin người dùng trên Hệ thống AIS không thay đổi: chuyển sang kiểm tra TH2.

- TH2: Lỗi trên console của Hệ thống AIS MAX\_NETWORK\_SESSION….

Tiến hành khởi động lại dịch vụ trên server Lotus Domino bị lỗi trên

- TH3: Kết nối SSO giữa Hệ thống AIS (backend là Lotus Domino) với Hệ thống VNPT Portal (IBM WebSphere) bị lỗi

+ Kiểm tra thời gian máy chủ cài đặt Hệ thống AIS và WebSphere có bị lệch nhau không

+ Cấu hình lại xác thực SSO giữa Lotus Domino và WebSphere Portal

* Tiến hành xuất lại file LTPA.key từ WebSphere Portal
* Import file LTPA vào Lotus Domino
* Khởi động lại dịch vụ trên các server Lotus Domino

1. **Câu hỏi Tự luận:**

| Người dùng soạn tin nhắn với cú pháp MP <tên tài khoản> và gửi 993 để lấy reset mật khẩu email VNPT. Hệ thống không phản hồi lại người dùng thông tin gì cả. Anh/chị cho biết quản trị cần làm gì để hỗ trợ người dùng trong tình huống trên? | | | *ES* |
| --- | --- | --- | --- |
| **#** |  |  |  |
|  |  |  |  |
| *Don't forget to include the deadline! 10 phút* | | |  |

Trả lời:

Quản trị thực hiện:

+ Kiểm tra dịch vụ 993 đảm bảo là dịch vụ hoạt động ổn định

+ Do điện thoại của người dùng không cho phép nhận SMS từ 993: hướng dẫn người dùng tắt máy, tháo SIM, sau đó lắp lại và thực hiện soạn tin nhắn lại gửi 993