

Thành phố Hồ Chí Minh, ngày 24 tháng 02 năm 2022

PHIẾU TRÌNH
Về việc hỗ trợ xử lý sự cố trên phần mềm PSC

- Độ khẩn:

Kính gửi: Ban Giám hiệu

1. Tóm tắt nội dung cần trình:

- *Tình hình thực tiễn/ thực trạng:*

Phòng quản lý đào tạo Đại học đã sử dụng phần mềm PSC để quản lý về điểm số của sinh viên và các thông tin liên quan kể từ năm học 2018 - 2019

- *Nội dung sự việc (ghi tóm tắt):*

Đặc thù nhà trường đào tạo nhiều đối tượng sinh viên cũng như có nhiều hệ đào tạo. Do đó, cùng một lúc, phần mềm PSC phải xử lý nhiều chương trình đào tạo khác nhau. Chính vì vậy, sau một thời gian sử dụng, phần mềm PSC đã xảy ra sự cố trong quá trình thao tác trực tiếp trên phần mềm PSC.

Có một số công việc cần giải quyết khẩn nhưng phần mềm lại xảy ra sự cố, để giải quyết, phòng QLĐTĐH phải thông qua thủ tục và quy định của công ty PSC mới được giải quyết. Thủ tục này có thể kéo dài vài ngày. Vì vậy, việc này đã ảnh hưởng đến tiến độ công tác của phòng.

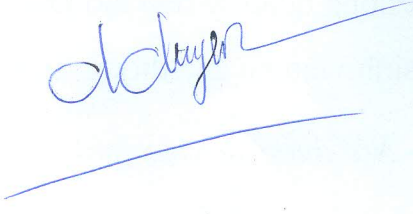
2. Ý kiến đề xuất của người trình

Khi xảy ra sự cố trên phần mềm PSC, phòng công nghệ thông tin sẽ hỗ trợ trực tiếp (không cần thông qua thủ tục hành chính) để giải quyết những sự cố trong khả năng. Đối với những sự cố phức tạp, phòng công nghệ thông tin sẽ liên hệ trực tiếp với công ty PSC để có hướng giải quyết.

Để tránh tình trạng công việc bị gián đoạn, đối với những sự cố nhỏ trong khả năng, kính đề nghị phòng công nghệ thông tin sẽ cử chuyên viên có mặt nhanh chóng để giải quyết sự cố (tối đa nửa buổi làm việc). Đối với sự cố phức tạp, cần sự hỗ trợ của công ty PSC, kính đề nghị phòng công nghệ thông tin liên hệ trực tiếp với công ty PSC để cử nhân viên xuống giải quyết sự cố liền (chậm nhất là vào ngày hôm sau) để không ảnh hưởng đến tiến độ công tác chung.

Kính trình Ban Giám hiệu xem xét giải quyết./.

Kính trình lãnh đạo xem xét chấp thuận./.

<div>Ngày tháng năm 2022</div> <div>KT. TRƯỞNG PHÒNG</div> <div>PHÓ TRƯỞNG PHÒNG ĐIỀU HÀNH</div> <div></div> <div>PGS. TS. BS. Phạm Hiếu Liêm</div>	<div>Ngày 24 tháng 02 năm 2022</div> <div>NGƯỜI TRÌNH</div> <div></div> <div>Đoàn Thị Diễm Duyên</div>
---	---

<div>Ngày tháng năm 2022</div> <div>KT. HIỆU TRƯỞNG</div> <div>PHÓ HIỆU TRƯỞNG</div> <div>TS. BS. Phan Nguyễn Thanh Vân</div>	<div>Ngày tháng năm 2022</div> <div>Ý KIẾN P. CNTT</div> <div><p>- đề nghị nhân sự PSC/OTDA có bằng CNTT xử lý sự cố của phòng điều hành.</p><p>- PSC/OTDA tiếp nhận thông tin và sẽ cử chuyên viên xử lý. Thời điểm xử lý phụ thuộc vào công việc của các chuyên viên PSC/OTDA khi tiếp nhận thông tin. Không bắt buộc "trả lời ngay hoặc làm việc" theo đề nghị của PSC/OTDA.</p><p>- nếu bị cố cần sự hỗ trợ từ Công ty PSC (công ty cung cấp phần mềm), thời gian xử lý phụ thuộc vào sự hỗ trợ từ phía Công ty.</p></div>
---	--


THS Tống Đức Phong

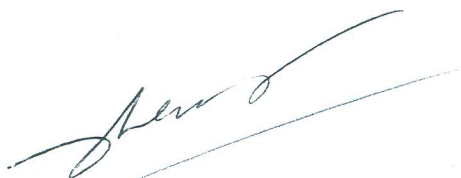
Để tránh tình trạng công việc bị gián đoạn, đối với những sự cố nhỏ trong khả năng, kính đề nghị phòng công nghệ thông tin sẽ cử chuyên viên có mặt nhanh chóng để giải quyết sự cố (tối đa nửa buổi làm việc). Đối với sự cố phức tạp, cần sự hỗ trợ của công ty PSC, kính đề nghị phòng công nghệ thông tin liên hệ trực tiếp với công ty PSC để cử nhân viên xuống giải quyết sự cố liền (chậm nhất là vào ngày hôm sau) để không ảnh hưởng đến tiến độ công tác chung.

Kính trình Ban Giám hiệu xem xét giải quyết./.

Kính trình lãnh đạo xem xét chấp thuận./.

Ngày tháng năm 2022

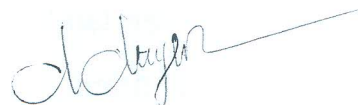
KT. TRƯỞNG PHÒNG
PHÓ TRƯỞNG PHÒNG ĐIỀU HÀNH



PGS. TS. BS. Phạm Hiếu Liêm

Ngày 24 tháng 02 năm 2022

NGƯỜI TRÌNH



Đoàn Thị Diễm Duyên

Ngày 28 tháng 02 năm 2022

KT. HIỆU TRƯỞNG
PHÓ HIỆU TRƯỞNG
Kg CNTT sắp xếp theo đề xuất
QLĐT ĐH.
Trường hợp khó giải quyết thì
xử lý sau



TS. BS. Phan Nguyễn Thanh Vân

Ngày tháng năm 2022

Ý KIẾN P. CNTT

- Đề nghị nhân viên PSC ĐHTH có bằng CNTT xử lý sự cố của phòng trường.
- PSC ĐHTH tiếp nhận thông tin và sẽ cử chuyên viên xử lý. Thời điểm xử lý phụ thuộc vào công việc của các chuyên viên PSC ĐHTH khi tiếp nhận thông tin. Không bắt buộc "Đi để vừa buổi làm việc" theo đề nghị của PSC ĐHTH.
- Nếu bị cố cáo thì hỗ trợ từ Công ty PSC (cụ thể công cụ phần mềm), thời gian xử lý phụ thuộc vào sự hỗ trợ từ phía Công ty.



TS. Tống Đức Phong