

Quy trình Tiếp nhận và xử lý yêu cầu cơ sở hạ tầng CNTT

PHÂN TÍCH RỦI RO THEO FMEA													
Failure Mode and Effects Analysis (FMEA) / Failure Mode, Effects & Criticality Analysis(FMECA)													
stt	Bước	Rủi ro tiềm ẩn	Nguyên nhân của rủi ro	Khả năng xảy ra (Xếp hạng theo thang đo)- Occ	Hậu quả có thể gây ra	Mức độ ảnh hưởng (Xếp hạng theo thang đo) - Sev	Số RPN1 = (5)x(7)	Biện pháp kiểm soát hiện hữu	Đánh giá lại rủi ro và cơ hội			Hành động đề nghị (Có/Không)	
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)	(13)	(14)
1	Bước 1: Tiếp nhận yêu cầu	Không có CB tiếp nhận yêu cầu	CB đang nghỉ phép, đang công tác ở địa điểm khác hoặc tạm vắng mặt do việc riêng	1	Nhân viên không thể gửi yêu cầu; công việc hoặc dự án bị đình trệ	2	2	Nhân viên gửi yêu cầu qua email/zalo	1	1	1	Có	Không
2	Bước 2: Phân loại yêu cầu và trả lời thời gian thực hiện	Hệ thống email không hoạt động	Đang trong kỳ bảo trì hệ thống email (downtime), cấu hình sai, sự cố ngoài ý muốn v.v.	2	CB phòng CNTT&TT không thể gửi email phản hồi trong 24h	2	4	CB phòng CNTT&TT phản hồi qua hệ thống s-office (MIS) hoặc Zalo trong thời gian hệ thống email không hoạt động	1	1	1	Có	Không
3	Bước 3: Báo cáo Lãnh đạo Phòng và đề xuất giải pháp	Xây dựng giải pháp sai, không phù hợp	CB phòng CNTT&TT xử lý yêu cầu thiếu kinh nghiệm, thiếu tham khảo các nguồn tin khác	1	Giải pháp không dùng được; thời gian thực hiện yêu cầu bị kéo dài hơn mong đợi	2	2	Khi soạn và duyệt giải pháp, người soạn phải tham khảo nhiều kịch bản xử lý đã có	1	1	1	Có	Không
4	Bước 4: Phê duyệt giải pháp	Giải pháp không được phê duyệt trên văn bản	Trưởng Phòng CNTT&TT không có mặt để phê duyệt	2	Thời gian thực hiện yêu cầu bị kéo dài hơn mong đợi	2	4	Trưởng Phòng đồng ý cho phép CB phòng CNTT&TT liên lạc qua điện thoại với Trưởng Phòng để có phê duyệt	1	1	1	Có	Không
5	Bước 5: Xử lý yêu cầu của đơn vị	Không thể thực hiện theo giải pháp đã phê duyệt	Nhân sự nghỉ việc hoặc không ở nơi làm việc	1	Thời gian thực hiện yêu cầu bị kéo dài hoặc không thể thực hiện	3	3	Luôn phân công nhân sự dự phòng khi có nhân sự nghỉ việc hoặc không ở nơi làm việc	1	1	1	Có	Không
6	Bước 6: Ghi sổ, lập và lưu hồ sơ công việc	Không lưu hoặc lưu không đầy đủ hồ sơ	Thiếu giám sát, kiểm tra công việc của nhân viên; nhân viên làm việc cầu thả...	1	Thất lạc hồ sơ, không có cơ sở khi cần kiểm tra đối chiếu	2	2	CB phòng CNTT&TT xử lý yêu cầu xong tập hợp hồ sơ chuyển cho Trưởng Phòng CNTT&TT kiểm tra đầy đủ tài liệu trước khi lưu trữ. Thường xuyên kiểm tra, kịp thời phát hiện sai sót trong công việc lưu hồ sơ để khắc phục.	1	1	1	Có	Không