**MÔ TẢ DỊCH VỤ HỖ TRỢ KỸ THUẬT**

CTIN

**MỤC LỤC**

[1. GIỚI THIỆU CHUNG 3](#_Toc528188096)

[2. ĐỊNH NGHĨA 3](#_Toc528188097)

[3. PHẠM VI CUNG CẤP DỊCH VỤ HỖ TRỢ KỸ THUẬT 4](#_Toc528188098)

[4. NGUYÊN TẮC THIẾT KẾ DỊCH VỤ 4](#_Toc528188099)

[5. PHẠM VI CÔNG VIỆC 6](#_Toc528188100)

[6. CẤP ĐỘ DỊCH VỤ 6](#_Toc528188101)

**PHƯƠNG ÁN TỔ CHỨC HỖ TRỢ KỸ THUẬT**

*(V/v: hỗ trợ vận hành và ứng cứu thông tin cho thiết bị hội nghị truyền hình*

*91 phường xã thuộc tỉnh Bình Dương)*

**Hợp đồng số:** [ABC]

**Dự án:** [ABC]

**Gói thầu:** [ABC]

**Địa điểm:** [ABC]

# 1. GIỚI THIỆU CHUNG

Tài liệu này mô tả dịch vụ HỖ TRỢ KỸ THUẬT, dịch vụ bao gồm: bảo hành, hỗ trợ từ xa, tư vấn xử lý, đưa ra khuyến nghị, hỗ trợ sửa chữa thiết bị, xử lý từ xa và ứng cứu tại chỗ khi cần thiết.

# 2. ĐỊNH NGHĨA

Các khái niệm và thuật ngữ sử dụng trong tài liệu này được hiểu theo ngữ nghĩa như sau:

“**Dịch vụ**” Nghĩa là các dịch vụ kỹ thuật được thực hiện bởi nhà cung cấp dịch vụ hỗ trợ tuân theo cam kết cấp độ dịch vụ (SLA – Service Level Agreement).

“**Sự cố**” Nghĩa là sự không phù hợp của hệ thống với các đặc tính kỹ thuật, Có 3 mức sự cố như sau: Nguy hiểm, Lớn và Nhỏ.

“**Tình trạng khẩn cấp**”: Là khi lỗi nguy hiểm xảy ra và chưa được giải quyết

“**Yêu cầu kỹ thuật**”: Là những yêu cầu cung cấp thông tin, mô tả kỹ thuật,…(nhưng không phải là lỗi của hệ thống)

“**Hệ thống**”: Nghĩa là các mạng thông tin và/hoặc bất kỳ một phần định hình của thiết bị thông tin theo đó được cung cấp bởi khách hàng tới người sử dụng cuối cùng một cách trực tiếp hoặc thông qua một đại lý hoặc chi nhánh của khách hàng.

“**Thông báo**”: Là một trong các hình thức trao đổi thông tin sau: Email, điện thoại, fax, công văn,…

“**Thời gian phản hồi**”: Có nghĩa là thời gian được tính từ khi KHÁCH HÀNG thông báo lần đầu tiên cho nhà cung cấp dịch vụ hỗ trợ về sự cố xảy ra cho tới khi chuyên gia của nhà cung cấp dịch vụ hỗ trợ gọi điện lại xác nhận.

“**Khắc phục tạm thời dịch vụ**”: có nghĩa là thời gian từ khi KHÁCH HÀNG thông báo lần đầu tiên cho nhà cung cấp dịch vụ hỗ trợ về sự cố xảy ra cho tới khi hệ thống hoạt động bình thường.

“**Khắc phục hoàn toàn**”: là thời gian từ lúc nhà cung cấp dịch vụ hỗ trợ nhận được thông báo lỗi của khách hàng, đến khi lỗi được giải quyết triệt để.

**TAC (Technical Assistant Center):** là trung tâm hỗ trợ kỹ thuật của hãng.

**RMA (Return Material Authorization):** là yêu cầu bảo hành thay thế thiết bị.

# 3. PHẠM VI CUNG CẤP DỊCH VỤ HỖ TRỢ KỸ THUẬT

Phạm vi danh mục thiết bị:

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **STT** | **Part Number** | **Mô tả** | **Thương Hiệu** | | **Đơn vị tính** | | **Số lượng** | |
| **Thiết bị chính** | | | |  | |  | |  | |
| 1 | CTS-SX10N-K9 | SX10 HD w/ wall mount, int 5x cam, mic and power supply | Cisco | | Bộ | | 91 | |
| 2 | Màn hình chuyên dụng 55" | Màn hình chuyên dụng 55" |  | | Bộ | | 91 | |
| 3 | Bộ trộn tín hiệu | Bàn trộn tín hiệu analog Yamaha MG-10XU | Yamaha | | Bộ | | 91 | |
| 4 | Tăng âm | Tăng âm liền mixer 30W Toa A-2030 | Toa | | Bộ | | 91 | |
| 5 | Loa | Loa hộp treo tường 10W Toa BS-1034 | Toa | | Bộ | | 182 | |
| 6 | Phụ kiện lắp đặt | Phụ kiện lắp đặt |  | | Bộ | | 91 | |

# 4. LƯU ĐỒ XỬ LÝ THÔNG TIN



Các bước trong lưu đồ xử lý sự cố được tóm tắt như sau:

* Bước 1: Phát hiện sự cố, KHÁCH HÀNG phát hiện sự cố, thu thập thông tin ban đầu, thông báo cho đội Hỗ trợ kỹ thuật (HTKT)
* Bước 2: Tiếp nhận sự cố, đội HTKT tiếp nhận sự cố; kiểm tra thông tin sự cố; kiểm tra thông tin dự án; gán kỹ sư chuyên trách để xử lý tiếp.
* Bước 3: Xử lý từ xa, đội HTKT tiến hành xử lý từ xa nhanh nhất có thể. Bước này chia thành 2 hướng xử lý.
  + Nếu xử lý từ xa thực hiện được, chuyển sang bước “Kết thúc xử lý”.
  + Nếu khổng thể xử lý từ xa, chuyển sang xử lý tại trạm.
* Bước 4: xử lý tại trạm, đội HTKT chuẩn bị đầy đủ công cụ dụng cụ, thiết bị dự phòng.
* Bước 5: Kết thúc xử lý, xác nhận với KHÁCH HÀNG, cập nhật lên hệ thống NOC.

# 5. NGUYÊN TẮC THIẾT KẾ DỊCH VỤ

* Hệ thống HOTLINE tiếp nhận thông tin sự cố linh hoạt.
* Phục vụ 24 giờ/ngày; 7 ngày/tuần.
* Hỗ trợ xử lý sự cố trong thời gian nhanh nhất, với qui trình hỗ trợ quy chuẩn, hạn chế tối đa ảnh hưởng đến khách hàng, dịch vụ khác.
* Xử lý từ xa.
* Xử lý tại trạm.
* Thay thế thiết bị phần cứng.
* Nâng cấp phần mềm.

Hỗ trợ kỹ thuật khi sự cố xảy ra, là CHỮA CHÁY, khắc phục sự cố nhanh nhất, và hạn chế sự ảnh hưởng tối đa.

Gói dịch vụ này cung cấp các tiện ích quan trọng:

* (1) Tiếp nhận thiết bị hỏng và bảo hành theo thời gian cam kết.
* (2) Hỗ trợ ứng cứu và xử lý sự cố hệ thống nhanh chóng, kịp thời.
* (3) Cập nhật, nâng cấp các bản vá, hệ điều hành (IOS) cùng dòng.
* (4) Hỗ trợ và tư vấn kỹ thuật từ xa.
* (5) Trao quyền truy cập các công cụ, tài nguyên… trên trang Web của hãng
* (6) Đưa ra khuyến nghị cho toàn hệ thống
* (7) Xử lý từ xa.
* (8) Xử lý tại chỗ khi cần thiết.

**Đầu mối nhận bảo hành:**

* Hotline: 091.365.2470 (bộ phận NOC)
* Địa chỉ tiếp nhận thiết bị bảo hành:

**Chi nhánh Công ty cổ phần viễn thông tin học bưu điện (CTIN)**

435 Hoàng Văn Thụ, Phường 4, Quận Tân Bình, TP. Hồ Chí Minh, Việt Nam.

Tel: +84 28 3811 9191 Fax: +84 28 3811 9595

Email : [hcm@ctin.vn](mailto:hcm@ctin.vn)

Người nhận: Huỳnh Thái Thuận – Điện thoại: 0916410141 – Email: [thuanht@ctin.vn](mailto:thuanht@ctin.vn)

NOC Manager: Trần Tuấn Anh – Điện thoại: 0919050903 – Email: [anh2t@ctin.vn](mailto:anh2t@ctin.vn)

Hotline: **091.365.2470** (bộ phận NOC)

# 5. PHẠM VI CÔNG VIỆC

Tất cả các thiết bị thuộc phạm vi cung cấp dịch vụ, đều được quyền sử dụng các dịch vụ sau trong thời gian hợp đồng dịch vụ có hiệu lực.

**Dịch vụ hỗ trợ ứng cứu, xử lý sự cố bao gồm:**

* Thời gian phục vụ: 24x24 giờ, 7 ngày/tuần, thời gian xử lý 4 giờ.
* Số Hotline cho phép tiếp nhận sự cố.
* Gọi lại xác nhận sự cố trong vòng 10 phút sau tiếp nhận thông báo.
* Hỗ trợ kỹ thuật từ xa.
* Xử lý từ xa.
* Xử lý tại chỗ trong trường hợp khẩn cấp.

# 6. CẤP ĐỘ DỊCH VỤ

CTIN định nghĩa cấp độ dịch vụ như sau:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Phân loại sự cố** | **Mức độ sẵn sàng** | **Thời gian phản hồi** | **Thời gian/biện pháp khắc phục** | **Sửa lỗi phần mềm (nếu có)** |
| Lỗi nguy hiểm: ảnh hưởng toàn bộ dịch vụ; suy giảm phần lớn dịch vụ; | 24x7 | 10 phút | * Thời gian: Nhanh nhất có thể; Tối đa 4 giờ. * Xử lý tại chỗ. * Xử lý từ xa. | 6 tháng |
| Lỗi vừa: ảnh hưởng một phần nhỏ dịch vụ; suy giảm phần nhỏ dịch vụ; | 24x7 | 10 phút | * Thời gian: Nhanh nhất có thể; Tối đa 4 giờ. * Xử lý từ xa. | Trong trường hợp không thể xử lý từ xa thì bắt buộc phải xử lý tại chỗ |
| Yêu cầu kỹ thuật trao đổi qua mail, điện thoại | 8x5 | 60 phút | * Thời gian: Nhanh nhất có thể; Tối đa 4 giờ. * Xử lý từ xa. |  |

*Bảng phân chia mức độ nghiêm trọng của sự cố và cam kết đáp ứng*

Để đảm bảo ứng cứu thông tin một cách nhanh chóng, tránh tối đa mức độ ảnh hưởng của sự cố, ngay sau khi tiếp nhận thông tin/yêu cầu từ khách hàng, chúng tôi cung cấp đội ngũ kỹ thuật/ chuyên gia(hỗ trợ TAC, mở và theo dõi RMA, hỗ trợ onsite…) được phân bổ ở Thành Phố Hồ Chí Minh.

Để việc phối hợp giữa CTIN và KHÁCH HÀNG đạt hiệu quả cao, chúng tôi đưa ra chi tiết các hạng mục công việc như sau:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **STT** | **TÁC VỤ** | **CTIN** | **KHÁCH HÀNG** |
| **1** | **Phát hiện và kiểm tra sự cố** |  |  |
|  | Phát hiện sự cố hoặc lỗi thiết bị, hệ thống |  | **X** |
|  | Thông báo cho các bên liên quan, các cấp liên quan |  | **X** |
|  | Quan sát hiện tượng |  | **X** |
| **2** | **Tiếp nhận thông tin hỗ trợ kỹ thuật** |  |  |
|  | Kiểm tra thông tin khách hàng/ hợp đồng | **X** |  |
|  | Xác định cấp độ sự cố | **X** | **X** |
|  | Gọi xác nhận tiếp nhận xử lí sự cố | **X** |  |
|  | Xác định mức độ nghiêm trọng của sự cố, nếu sự cố nghiêm trọng, bỏ qua bước 3 nhảy lên bước 4 (chi tiết như nội dung bên dưới) | **X** |  |
| **3** | **Hỗ trợ kỹ thuật từ xa (Sự cố nghiêm trọng có thể chuyển sang thực hiện bước 4)** |  |  |
| *3.1* | *Hỗ trợ kỹ thuật từ xa khi có sự cố* |  |  |
|  | - Tập hợp và nghiên cứu thông tin sự cố từ đầu mối KHÁCH HÀNG | **X** | **X** |
|  | - Thu thập log thiết bị liên quan | **X** | **X** |
|  | - Trao đổi nội bộ (Technical Support Team) | **X** |  |
|  | - Mở kênh kết nối với chuyên gia hãng (TAC) nếu cần | **X** |  |
|  | - Đưa ra các phương án xử lí sự cố | **X** |  |
|  | - Thử nghiệm phương án xử lý trên LAB (nếu cần) | **X** |  |
|  | - Thống nhất phương án xử lý cuối cùng và chuyển giao cho đầu mối KHÁCH HÀNG | **X** | **X** |
|  | - Áp dụng các phương án khắc phục sự cố |  | **X** |
|  | - Nếu không khắc phục được sự cố: leo thang lên mức xử lí sự cố tại trạm | **X** | **X** |
| *3.2* | *Hỗ trợ kỹ thuật từ xa khi có yêu cầu tư vấn* |  |  |
|  | Tiếp nhận yêu cầu thông tin tư vấn | **X** |  |
|  | Cử kỹ sư cung cấp thông tin | **X** |  |
|  | Nghiên cứu, đề xuất phương án đáp ứng yêu cầu | **X** |  |
|  | Kiểm tra phương án đề xuất nếu cần | **X** |  |
|  | - Chuyển giao phương án, đáp ứng yêu cầu khách hàng | **X** |  |
| **4** | **Hỗ trợ kỹ thuật tại trạm** |  |  |
|  | Vận chuyển thiết bị, nhân sự, công cụ dụng cụ | **X** |  |
|  | Thông báo, liên hệ nhân viên vào trạm | **X** |  |
|  | Hỗ trợ nhân viên vào/ra trạm |  | **X** |
|  | Tiến hành xử lý hỗ trợ kỹ thuật, khôi phục dịch vụ | **X** |  |
|  | Đánh giá kết quả sau xử lý |  | **X** |
|  | Tiếp nhận thiết bị mới thay thế xử lý |  | **X** |
| **5** | **Sửa chữa thiết bị hỏng** |  |  |
|  | KHÁCH HÀNG chủ động gửi thiết bị hỏng về CTIN để bảo hành. |  | **X** |
|  | CTIN tiếp nhận vật tư hỏng | **X** |  |
|  | Chủ động làm việc với hãng để sửa chữa thiết bị | **X** |  |
|  | Bàn giao thiết bị đã sửa chữa lại kho hàng dự phòng của KHÁCH HÀNG (lưu ý: thiết bị sau khi sửa chữa, mang lại kho của KHÁCH HÀNG có thể không cùng serial với thiết bị hỏng đã được thay thế do quy định của hãng) | **X** |  |