

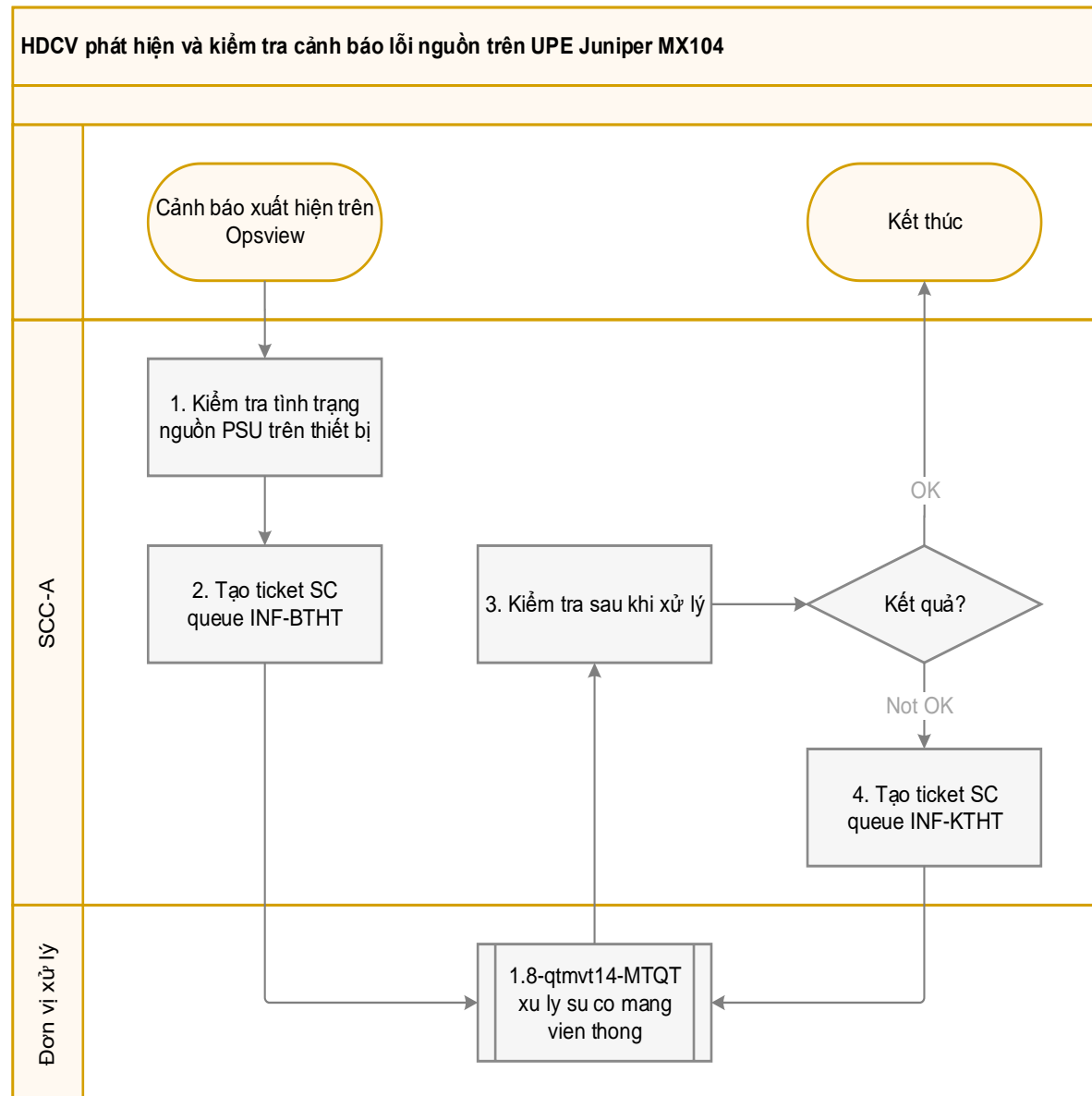
## I. MỤC ĐÍCH VÀ PHẠM VI ÁP DỤNG

- Mục đích: Hướng dẫn công việc phát hiện và kiểm tra cảnh báo lỗi nguồn thiết bị UPE Juniper MX104 thuộc hạ tầng INF trên hệ thống Opsview.
- Phạm vi áp dụng: Trung tâm Giám sát và Đảm bảo dịch vụ (SCC) – Công ty cổ phần viễn thông FPT.

## II. ĐỊNH NGHĨA VÀ CHỮ VIẾT TẮT

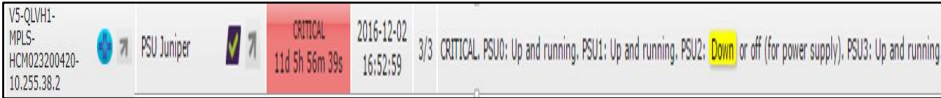
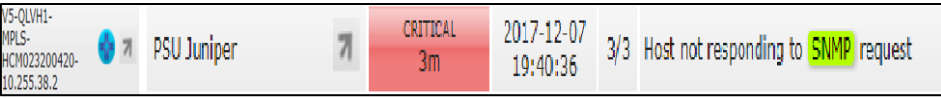

STT	Viết tắt	Ý nghĩa
1	SCC-A	Phòng Điều hành hệ thống – SCC
2	INF-KTHT	Phòng Kỹ thuật hệ thống – Trung tâm Quản lý và Phát triển hạ tầng
3	INF-BTHT	Phòng Bảo trì hạ tầng – Trung tâm Quản lý và Phát triển hạ tầng
4	PSU	Power Supply Unit – Nguồn thiết bị Juniper
5	MPLS	MultiProtocol Label Switching
6	DIS-AGG	Distribution Switch – Aggregation Switch
7	NPE	Network Provider Edge
8	UPE	User – Facing Provider Edge
9	SNMP	Simple Network Management Protocol
10	Đơn vị xử lý	INF-BTHT/ INF-KTHT

## III. LƯU ĐỒ



#### IV. CÁC BƯỚC THỰC HIỆN

##### Bước 1: Kiểm tra tình trạng nguồn PSU trên thiết bị

STT	Hoạt động	Sản phẩm	Người thực hiện	Thời gian xử lý	Tài liệu hướng dẫn
1.1	<p><b>Tiếp nhận cảnh báo trên Opsview:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>FTN: Vào Opsview (210.245.0.226) → 3. FTN <a href="https://210.245.0.226/status/hostgroup?parentid=19">https://210.245.0.226/status/hostgroup?parentid=19</a></li> <li>FTS: Vào Opsview (210.245.31.182) → 7. Metro MPLS <a href="https://210.245.31.182/status/hostgroup?parentid=639">https://210.245.31.182/status/hostgroup?parentid=639</a></li> <li>Tình trạng PSU lỗi:  <p>→ Lỗi nguồn PSU down hoặc reboot → Chuyển sang <b>bước 1.2</b></p>   <p>→ Lỗi serive check PSU không nhận được SNMP → Chuyển sang <b>bước 4.1</b></p> <li>Tình trạng PSU tốt:  </li> </li></ul>	Tình trạng nguồn PSU được xác định	Cán bộ giám sát hệ thống	Ngay khi cảnh báo xuất hiện trên Opsview	
1.2	<p><b>Kiểm tra trực tiếp thiết bị:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Truy nhập vào IP thiết bị đang cảnh báo.</li> <li>Câu lệnh: <b><i>nocmon@HCM0131DIS0101&gt; show chassis environment pem</i></b> Trong đó: HCM0131DIS0101 là tên thiết bị</li> </ul>			Ngay sau khi tiếp nhận cảnh báo	03hdcc10-HDCV sử dụng công cụ Secure

<ul style="list-style-type: none"> <li>Kết quả: FPC 0 PEM 0 status: State <b>Online</b> → Trạng thái tốt</li> <li>FPC 0 PEM 1 status: State <b>Present</b> → Trạng thái lỗi</li> <li>Nếu show nguồn online bình thường → Kiểm tra tiếp trạng thái reboot nguồn dựa vào “Alarm time” <ul style="list-style-type: none"> <li>Câu lệnh: <b>nocmon@HCM0131DIS0101&gt; show chassis alarms</b></li> <li>Kết quả: 1 alarms currently active <b>Alarm time</b> Class Description <b>2016-12-02 15:23:19 ICT Major FPC 1 PEM 2 is not powered</b> → Trạng thái lỗi</li> </ul> </li> </ul>				CRT để truy nhập thiết bị từ xa
---	--	--	--	---------------------------------

**Bước 2: Tạo Ticket SC queue INF-BTHT**

STT	Hoạt động	Sản phẩm	Người thực hiện	Thời gian xử lý	Tài liệu hướng dẫn
	<b>Tạo ticket #SC queue INF-BTHT:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Tạo Ticket SC queue cho INF-BTHT xử lý (cc mail INF-KTHT nắm thông tin)</li> <li>Thông báo cho INF-BTHT nắm thông tin</li> </ul>	Ticket #SC được tạo	Cán bộ giám sát hệ thống	Trong vòng 10 phút kể từ lúc cảnh báo xuất hiện trên Opsview	1.8.1hdmvt 20-HDCV Quy trình xử lý sự cố hạ tầng mạng

**Bước 3: Kiểm tra sau khi xử lý**

<b>STT</b>	<b>Hoạt động</b>	<b>Sản phẩm</b>	<b>Người thực hiện</b>	<b>Thời gian</b>	<b>Tài liệu hướng dẫn</b>
	Thực hiện log vào thiết bị, sử dụng các câu lệnh ở <b>bước 1.2</b> để kiểm tra tình trạng thiết bị: <ul style="list-style-type: none"> <li>Nếu cảnh báo chuyển sang trạng thái OK và nguồn thiết bị ở trạng thái online thì sự cố đã được xử lý xong, bộ phận xử lý đóng ticket → <b>Kết thúc</b></li> <li>Nếu cảnh báo vẫn ở trạng thái Critical hoặc cảnh báo chuyển sang trạng thái OK mà nguồn thiết bị chưa chuyển sang trạng thái online → Chuyển sang <b>bước 4</b></li> </ul>	Tình trạng nguồn thiết bị sau khi xử lý được kiểm tra	Cán bộ giám sát hệ thống	Trong vòng 10 phút sau khi nhận thông tin xử lý xong	

**Bước 4: Tạo Ticket SC queue INF-KTHT**

<b>STT</b>	<b>Hoạt động</b>	<b>Sản phẩm</b>	<b>Người thực hiện</b>	<b>Thời gian xử lý</b>	<b>Tài liệu hướng dẫn</b>
	<b>Tạo ticket #SC queue INF-KTHT:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Tạo Ticket SC queue cho INF-KTHT xử lý (cc mail INF-BTHT nắm thông tin)</li> <li>Thông báo cho INF-KTHT nắm thông tin</li> </ul>	Ticket #SC được tạo	Cán bộ giám sát hệ thống	Trong vòng 10 phút kể từ nhận được phản hồi từ INF-BTHT	1.8.1hdmvt 20-HDCV Quy trình xử lý sự cố hạ tầng mạng

**Đơn vị soạn thảo:** SCC-A

Người soạn thảo: Lê Quốc Dương

Đại diện: Nguyễn Anh Tuấn

Đại diện đơn vị chủ trì soạn thảo: Nguyễn Anh Tuấn

**Đơn vị xem xét:** SCC

**Người duyệt:** Tô Thị Nga – PGĐ SCC