



MÔ TẢ QUÁ TRÌNH KIỂM SOÁT THỰC HIỆN KẾ HOẠCH BẢO TRÌ

Mã hiệu: 01-QT/CL/HDCV/SCC

Lần ban hành/sửa đổi: 1/0

Ngày hiệu lực: 10/01/2017

I. MỤC ĐÍCH VÀ PHẠM VI ÁP DỤNG

Mục đích: Để theo dõi, kiểm soát tất cả các kế hoạch bảo trì, bảo dưỡng trên hệ thống mạng hạ tầng.

Phạm vi áp dụng: Áp dụng cho toàn bộ các kế hoạch bảo trì của Trung tâm Giám sát và Đảm bảo dịch vụ (SCC) hoặc các kế hoạch bảo trì của đơn vị khác nhưng SCC đóng vai trò giám sát hoặc tham gia một phần/ toàn bộ quá trình thực hiện.

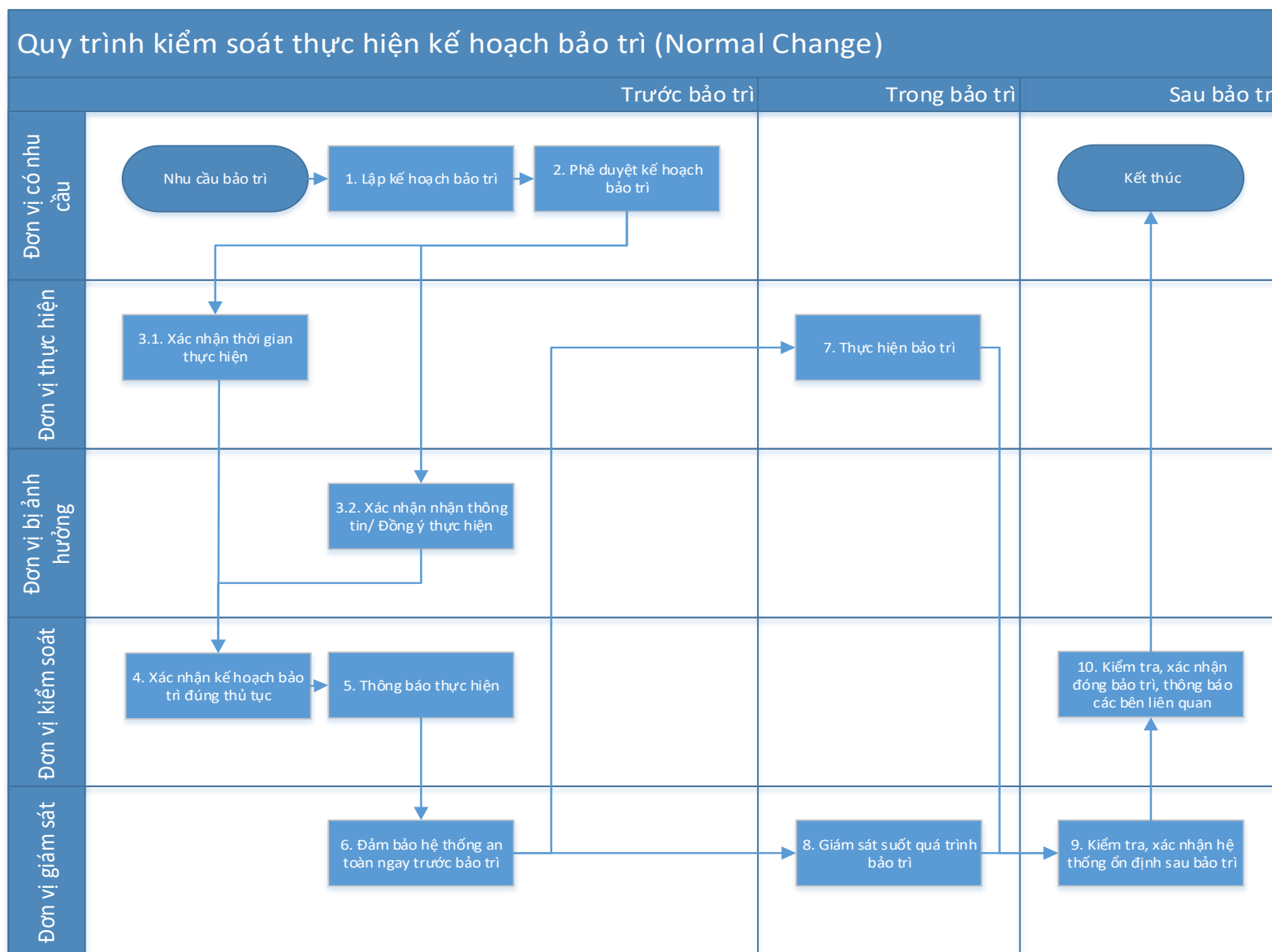
II. ĐỊNH NGHĨA

STT	Từ viết tắt	Mô tả
1	FTEL	Công ty cổ phần Viễn thông FPT
2	SCC	Service Command Center - Trung tâm Giám sát và đảm bảo dịch vụ
3	BGD	Ban Giám đốc
3	CBQL	Cán bộ Quản lý đơn vị/ bộ phận

III. THÔNG SỐ TỔNG HỢP

Thông số	Mô tả	Yêu cầu
Đầu vào	Nhu cầu thực hiện kế hoạch bảo trì	Đề xuất thực hiện kế hoạch và ticket kế hoạch đầy đủ thông tin, rõ ràng và chính xác
Đầu ra	Hệ thống an toàn	Hệ thống không còn cảnh báo, trở về trạng thái bình thường
Chỉ tiêu đánh giá	Tỷ lệ quá trình bảo trì được kiểm soát thực hiện theo đúng thủ tục	Theo KPI đăng ký hàng năm
Quá trình liên quan	MTQT Upgrade/ downgrade/ reboot/ chuyển đổi hệ thống	

IV. LƯU ĐỒ



V. CÁC BƯỚC THỰC HIỆN

Bước 1: Lập kế hoạch bảo trì

STT	Hoạt động	Sản phẩm	Người thực hiện	Thời gian	Tài liệu hướng dẫn
1	Lập kế hoạch bảo trì theo biểu mẫu	Bản đề xuất bảo trì được lập	Đơn vị có nhu cầu thực hiện kế hoạch	Ngay sau khi xác định hệ thống cần thực hiện kế hoạch bảo trì	2.3.1bmmvt12-De xuat upgrade downgrade reboot chuyen doi he thong (RFC)
2	Tạo ticket kế hoạch;	Ticket kế hoạch được tạo			
3	Đối với ticket nhiều ngày, tạo ticket tổng thể và các ticket con theo từng ngày thực hiện (link đến ticket tổng thể).				

Bước 2: Phê duyệt kế hoạch bảo trì

STT	Hoạt động	Sản phẩm	Người thực hiện	Thời gian	Tài liệu hướng dẫn
	Xem xét và phê duyệt kế hoạch	Kế hoạch được phê duyệt	CBQL đơn vị có nhu cầu thực hiện kế hoạch	Trong vòng 1 ngày kể từ khi nhận được bản đề xuất thực hiện kế hoạch bảo trì	2.3qtmvt11-MTQT Upgrade-Downgrade- Reboot-Chuyen doi he thong

Bước 3.1: Xác nhận thời gian thực hiện

STT	Hoạt động	Sản phẩm	Người thực hiện	Thời gian	Tài liệu hướng dẫn
	<ul style="list-style-type: none"> - Xem xét thời gian thực hiện kế hoạch; - Xem xét khả năng đáp ứng thực hiện kế hoạch; - Xác nhận việc có thể thực hiện được hay không trong ticket. 	Kế hoạch được xác nhận thực hiện	<ul style="list-style-type: none"> - CBQL đơn vị thực hiện; - CBQL đơn vị giám sát. 	<ul style="list-style-type: none"> - Ticket gửi trước 14 giờ thì sẽ được trả lời trong ngày; - Ticket gửi sau 14 giờ thì sẽ được trả lời trước 12 giờ ngày hôm sau; - Ticket gửi sau 14 giờ ngày thứ 6 sẽ trả lời vào thứ 2 tuần sau. 	

Bước 3.2: Xác nhận thông tin/ đồng ý thực hiện

STT	Hoạt động	Sản phẩm	Người thực hiện	Thời gian	Tài liệu hướng dẫn
	<ul style="list-style-type: none"> - Xem xét các thông tin, mức độ ảnh hưởng của kế hoạch; - Xác nhận đồng ý thực hiện; 	Kế hoạch được xác nhận đồng ý thực hiện	- CBQL đơn vị bị ảnh hưởng	Trong vòng 1 ngày kể từ khi nhận được đề xuất thực hiện kế hoạch bảo trì	

Bước 4: Xác nhận kế hoạch bảo trì đúng thủ tục

STT	Hoạt động	Sản phẩm	Người thực hiện	Thời gian	Tài liệu hướng dẫn
1	Kiểm tra kế hoạch: <ul style="list-style-type: none"> - Kế hoạch có biểu mẫu? + Đầy đủ thông tin? + Ảnh hưởng đến khách hàng hay không? + Ảnh hưởng đến những khách hàng nào? - Ticket đầy đủ thông tin? - Kế hoạch đầy đủ xác nhận? <ul style="list-style-type: none"> + Xác nhận của đơn vị có nhu cầu; + Xác nhận của đơn vị thực hiện; - + Xác nhận của đơn vị bị ảnh hưởng (nếu có). 	Kế hoạch được xác nhận đồng ý thực hiện	- Cán bộ kiểm soát	- Trong vòng 2 giờ sau khi có đầy đủ xác nhận của các bên (trong khung giờ hành chính).	
2	Xác nhận kế hoạch: <ul style="list-style-type: none"> - Nếu kế hoạch chưa đầy đủ thông tin theo đúng thủ tục, ghi chú vào ticket; - Nếu kế hoạch đầy đủ thông tin theo đúng thủ tục, chuyển qua bước 5. 				

Bước 5: Thông báo thực hiện

STT	Hoạt động	Sản phẩm	Người thực hiện	Thời gian	Tài liệu hướng dẫn
1	Thông báo cho các đơn vị liên quan trong FTEL: - Điền đầy đủ thông tin vào biểu mẫu Thông báo nội bộ (phụ lục A); - Add biểu mẫu vào ticket; - Gửi mail đến các đơn vị liên quan qua ticket.	Kế hoạch được thông báo thực hiện	- Cán bộ kiểm soát	Trong vòng 1 giờ sau khi kiểm tra và xác nhận.	<i>Biểu mẫu Thông báo nội bộ</i>
2	Thông báo cho các đối tác ngoài FTEL: - Điền đầy đủ thông tin vào biểu mẫu Thông báo Đối tác (phụ lục B); - Add biểu mẫu vào mail; - Gửi email đến các đối tác liên quan.				<i>Biểu mẫu Thông báo đối tác</i>

Bước 6: Đảm bảo hệ thống an toàn trước bảo trì

STT	Hoạt động	Sản phẩm	Người thực hiện	Thời gian	Tài liệu hướng dẫn
1	Thông báo cho đơn vị giám sát trước khi thực hiện	Cán bộ giám sát nhận được thông báo trước khi bảo trì	Cán bộ thực hiện	30 phút trước khi thực hiện bảo trì	
2	Kiểm tra hệ thống:	Hệ thống được kiểm	Cán bộ giám sát	Ngay sau khi	

STT	Hoạt động	Sản phẩm	Người thực hiện	Thời gian	Tài liệu hướng dẫn
	<ul style="list-style-type: none"> - Nếu hệ thống an toàn, xác nhận thực hiện vào ticket. - Nếu hệ thống không an toàn, thông báo lại cho đơn vị thực hiện, ghi rõ nguyên nhân vào tiket. Chuyển qua bước 10. <p><i>(Nếu không có xác nhận của đơn vị giám sát mà đơn vị thực hiện vẫn tiến hành thì đơn vị thực hiện chịu hoàn toàn trách nhiệm khi có sai lỗi xảy ra).</i></p>	tra trước khi bảo trì		nhận được thông báo của đơn vị thực hiện	

Bước 7: Thực hiện bảo trì

STT	Hoạt động	Sản phẩm	Người thực hiện	Thời gian	Tài liệu hướng dẫn
	Thực hiện kế hoạch theo đúng biểu mẫu hướng dẫn được xem xét, phê duyệt.	Kế hoạch được thực hiện	- Cán bộ thực hiện	- Khung thời gian đã thông báo bảo trì	

Bước 8: Giám sát suốt quá trình bảo trì

STT	Hoạt động	Sản phẩm	Người thực hiện	Thời gian	Tài liệu hướng dẫn
	Giám sát quá trình thực hiện của cán bộ thực hiện	Quá trình thực hiện bảo trì được giám sát	Cán bộ giám sát	- Khung thời gian đã thông báo bảo trì	

Bước 9: Kiểm tra, xác nhận hệ thống ổn định sau bảo trì

STT	Hoạt động	Sản phẩm	Người thực hiện	Thời gian	Tài liệu hướng dẫn
1	Thông báo cho cán bộ giám sát sau khi thực hiện xong kế hoạch	Cán bộ giám sát nhận được thông báo sau khi bảo trì xong	Cán bộ thực hiện	Ngay sau khi thực hiện bảo trì xong	
2	Kiểm tra tính ổn định và an toàn của hệ thống theo biểu mẫu: + Nếu kế hoạch đã hoàn tất, xác nhận kế hoạch đã được thực hiện thành công. Chuyển trạng ticket qua trạng thái Resolved. + Nếu kế hoạch chưa hoàn tất, ghi chú lại nguyên nhân chưa hoàn tất.	Hệ thống được xác nhận ổn định sau bảo trì	Cán bộ giám sát	Ngay sau khi nhận được thông báo thực hiện bảo trì xong	
3	Thông báo kết quả thực hiện kế hoạch cho các đơn vị liên quan bên ngoài FTEL qua email.	Kết quả thực hiện bảo trì được thông báo		Ngay sau khi xác định hệ thống ổn định, an toàn	

Bước 10: Kiểm tra, xác nhận đóng bảo trì, thông báo các bên liên quan

STT	Hoạt động	Sản phẩm	Người thực hiện	Thời gian	Tài liệu hướng dẫn
1	Kiểm tra lại tất cả các thông tin và quy trình thực hiện: - Kế hoạch đã hoàn tất:	Bảo trì được đóng	Cán bộ kiểm soát	Trong vòng 24h sau khi thực hiện kế hoạch hoàn tất.	

STT	Hoạt động	Sản phẩm	Người thực hiện	Thời gian	Tài liệu hướng dẫn
	<ul style="list-style-type: none"> + Kế hoạch thực hiện trong 1 ngày: thông báo cho các đơn vị liên và quan đóng ticket; + Kế hoạch thực hiện trong nhiều ngày: xác nhận xong kế hoạch của ngày cụ thể, thông báo tình trạng cho các đơn vị liên quan. - Kế hoạch chưa được hoàn tất, ghi chú lại nguyên nhân, thông báo lại với các đơn vị liên quan và đóng ticket. 				
2	Tổng hợp, báo cáo về tình hình thực hiện các kế hoạch bảo trì, bảo dưỡng cho BGD và CBQL SCC.	Báo cáo kế hoạch bảo trì	Cán bộ kiểm soát	Hàng ngày (từ thứ 2 đến thứ 6)	

VI. HỒ SƠ

TT	Tên hồ sơ	Mã biểu mẫu	Người lập	Hình thức lưu	Thời hạn lưu giữ (năm)	Mức độ quan trọng
1	Biểu mẫu Đề xuất upgrade/ downgrade/ reboot/ chuyển đổi hệ thống	2.3.1-BM/MVT/HDCV/FTCL	Đơn vị có nhu cầu	Bản mềm	01 năm	Trung bình
2	Biểu mẫu Thông báo nội bộ		Cán bộ giám sát	Bản mềm	01 năm	Trung bình
3	Biểu mẫu Thông báo đối tác		Cán bộ giám sát	Bản mềm	01 năm	Trung bình

VII. PHỤ LỤC**A. Biểu mẫu Thông báo Nội bộ**

Thời gian	Bắt đầu	
	Kết thúc	
Nội dung Bảo trì		
Ảnh hưởng		
Liên hệ	Email	ftel.scc@fpt.com.vn
	Ticket system	ftel.scc.ticket@fpt.com.vn
	Hotline	Fixed phone: 0473002222, ext: 1404/1804, 4074/1806
		Mobile: HNI: 0169223130, HCM: 0898347224

B. Biểu mẫu Thông báo Đối tác

*** THÔNG BÁO KẾ HOẠCH ***		
Nội dung bảo trì hệ thống		
Thời gian bảo trì hệ thống	Bắt đầu:	Kết thúc:
Chi tiết ảnh hưởng		
Đơn vị thực hiện		
Điện thoại liên lạc	IP Phone: 98600	

Đơn vị soạn thảo: SCC. Người soạn thảo: Tô Thị Ngà

Đại diện: Tô Thị Ngà_____

Đơn vị xem xét: : FTQ,

Đại diện: Bà Bùi Hồng Yến, Trưởng Ban Chất lượng_____

Người duyệt: Bà Vũ Thị Mai Hương, PTGD FTEL_____