

STT	Người ký	Đơn vị	Thời gian ký	Ý kiến
1	Vĩnh Tuấn Bảo	Phó Tổng Giám đốc - Tổng công ty Viễn thông MobiFone	25/09/2024 13:43:01	-
2	Vũ Lê Hoàng	Phó Ban - Ban Công nghệ	25/09/2024 11:07:24	Kính trình Anh!

Trịnh Vinh Quang quang.trinh@mobifone.vn 26/10/2024 11:13:53

Số: /QĐ-MOBIFONE

Hà Nội, ngày tháng năm 2024

QUYẾT ĐỊNH

**Về việc ban hành Quy chế quản lý, vận hành khai thác mạng viễn thông,
hệ thống công nghệ thông tin**

TỔNG GIÁM ĐỐC TỔNG CÔNG TY VIỄN THÔNG MOBIFONE

Căn cứ Quyết định số 1798/QĐ-BTTTT ngày 01/12/2014 của Bộ trưởng Bộ thông tin và Truyền thông về việc thành lập Tổng công ty Viễn thông MobiFone trên cơ sở tổ chức lại Công ty TNHH một thành viên Thông tin di động;

Căn cứ Quyết định số 45/QĐ-UBQLV ngày 22/02/2021 của Chủ tịch Ủy ban Quản lý vốn nhà nước tại doanh nghiệp về việc Ban hành Điều lệ tổ chức và hoạt động của Tổng công ty Viễn thông MobiFone;

Căn cứ công văn số 217/HĐTV-TKHĐTV ngày 17/9/2024 của Hội đồng thành viên Tổng công ty Viễn thông MobiFone ý kiến về việc ban hành Quy chế quản lý, vận hành khai thác mạng viễn thông, hệ thống công nghệ thông tin;

Xét đề nghị của Trưởng Ban Công nghệ về việc ban hành Quy chế quản lý, vận hành khai thác mạng viễn thông, hệ thống công nghệ thông tin.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế quản lý, vận hành khai thác mạng viễn thông, hệ thống công nghệ thông tin.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký. Quyết định này thay thế các Quyết định số 1554/QĐ-HĐTV ngày 14/10/2019 của Chủ tịch Hội đồng thành viên Tổng công ty Viễn thông MobiFone về việc ban hành Quy chế Quản lý, vận hành khai thác mạng viễn thông và Quyết định số 1525/QĐ-MOBIFONE ngày 10/9/2021 của Tổng giám đốc Tổng công ty Viễn thông MobiFone về việc ban hành Quy định Quản lý, điều hành các hệ thống Công nghệ thông tin (Ban hành lần 3).

Điều 3. Các Trưởng Ban, Văn phòng, Phòng thuộc khối Cơ quan Tổng công ty, Trưởng các Business Unit tại khối Cơ quan Tổng công ty, Giám đốc các đơn vị trực thuộc Tổng công ty, toàn thể các cán bộ nhân viên, người lao động đang làm việc tại Tổng công ty và các đơn vị, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như điều 3;
- HĐTV (để b/c);
- Ban Kiểm soát (để b/c);
- Tổng giám đốc (để b/c);
- Các Phó TGĐ;
- Lưu: VT, CN.

**KT. TỔNG GIÁM ĐỐC
PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC**

Vĩnh Tuấn Bảo

QUY CHẾ

Quản lý, vận hành khai thác mạng viễn thông, hệ thống công nghệ thông tin

(Ban hành kèm theo Quyết định số/QĐ-MOBIFONE ngày / /2024 của Tổng giám đốc Tổng công ty Viễn thông MobiFone)

Chương I

QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

1. Quy chế này quy định về công tác quản lý, vận hành khai thác mạng viễn thông (VT), hệ thống công nghệ thông tin (CNTT) của Tổng công ty Viễn thông MobiFone.
2. Quy chế này không bao gồm các nội dung liên quan đến việc bảo đảm an toàn, an ninh dữ liệu sử dụng của khách hàng, dịch vụ chạy qua mạng viễn thông, toàn bộ dữ liệu thông tin khách hàng ghi nhận trên hệ thống CNTT của MobiFone.
3. Quy chế này không bao gồm các nội dung liên quan đến công tác đánh giá và tự đo kiểm chất lượng dịch vụ viễn thông của mạng viễn thông MobiFone đối với các dịch vụ thuộc “Danh mục dịch vụ viễn thông bắt buộc quản lý chất lượng” theo quy định của Bộ Thông tin và Truyền thông.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

Quy chế này áp dụng đối với các Ban, Phòng thuộc khối cơ quan Tổng công ty, các đơn vị trực thuộc Tổng công ty.

Điều 3. Các văn bản liên quan

1. Quyết định số 1798/QĐ-BTTTT ngày 01/12/2014 của Bộ trưởng Bộ Thông tin và Truyền thông về việc thành lập Tổng công ty viễn thông MobiFone.
2. Quyết định số 45/QĐ-UBQLV ngày 22/02/2021 của Chủ tịch Ủy ban Quản lý vốn nhà nước tại doanh nghiệp về việc Ban hành Điều lệ tổ chức và hoạt động của Tổng công ty Viễn thông MobiFone.
3. Quyết định thành lập, đổi tên và quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức các Ban, Phòng thuộc khối cơ quan Tổng công ty.

4. Quyết định thành lập, điều chỉnh chức năng nhiệm vụ các đơn vị trực thuộc Tổng công ty.

Điều 4. Giải thích từ ngữ

Trong Quy chế này, các từ ngữ dưới đây được hiểu như sau:

1. *Tổng công ty* là Tổng công ty Viễn thông MobiFone.
2. *Đối tác* là đơn vị cung cấp, triển khai các sản phẩm (phần cứng, phần mềm), dịch vụ và hỗ trợ kỹ thuật cho Tổng công ty.
3. *Dịch vụ* là dịch vụ mà Tổng công ty Viễn thông MobiFone cung cấp cho khách hàng trên mạng viễn thông, bao gồm dịch vụ cơ bản (dịch vụ thoại/tin nhắn, dịch vụ data), dịch vụ giá trị gia tăng và dịch vụ ứng dụng viễn thông (CNTT, M2M, IoT...) trong nước và quốc tế.
4. *Vận hành khai thác (VHKT)* là hoạt động nhằm duy trì đảm bảo an toàn, ổn định, khôi phục thông tin liên lạc, nâng cao chất lượng mạng, dịch vụ và hệ thống CNTT.
5. *Mạng viễn thông* là tập hợp thiết bị viễn thông được liên kết với nhau bằng đường truyền dẫn để cung cấp dịch vụ viễn thông, dịch vụ ứng dụng viễn thông. Mạng viễn thông có các hệ thống cơ sở hạ tầng và hệ thống công cụ hỗ trợ phục vụ vận hành khai thác mạng viễn thông.
6. *Hệ thống cơ sở hạ tầng (CSHT)* là tập hợp các hệ thống bao gồm: 1) Các hệ thống hạ tầng kỹ thuật viễn thông thụ động (nhà, trạm, cột, cống, bể); 2) Hệ thống làm lạnh, điều hòa; 3) Hệ thống nguồn điện (Biến áp, máy phát điện, nguồn điện AC/DC, cáp AC/DC, ổn áp, tủ phối nguồn...); 4) Thiết bị an ninh, an toàn (cắt/lọc sét, tiếp đất, cảnh báo, PCCC...), 5) Hạ tầng phòng máy chủ, Data Center.
7. *Hệ thống công cụ hỗ trợ mạng viễn thông (CCHT)* là tập hợp các phương tiện, công cụ kỹ thuật nhằm tổ chức thu thập, lưu trữ, khai thác và xử lý thông tin: 1) Các kết nối; 2) Hệ thống phần cứng; 3) Hệ điều hành, cơ sở dữ liệu, hệ thống các phần mềm phục vụ VHKT và sản xuất kinh doanh (SXKD);
8. *Hệ thống mạng công nghệ thông tin (mạng CNTT)* là tập hợp các thiết bị phần cứng, hệ thống truyền dẫn CNTT phục vụ quá trình trao đổi dữ liệu giữa các hệ thống CNTT và phục vụ người sử dụng nội bộ trong Tổng công ty (Router, Switch, Cable, ...).
9. *Thiết bị công nghệ thông tin (thiết bị CNTT)*: bao gồm các thiết bị phần cứng phục vụ các hệ thống ứng dụng công nghệ thông tin (Máy chủ, Switch, Storage...); Các hệ thống phần mềm liên quan quản lý máy ảo (VMWare, Microsoft Hyper-V, Oracle VM, BM VM ...)
10. *Hệ thống ứng dụng công nghệ thông tin (ứng dụng CNTT)*: bao gồm phần mềm ứng dụng (cơ sở dữ liệu, phần mềm) phục vụ SXKD của Tổng công ty; phục vụ cung cấp dịch vụ cho khách hàng; phục vụ điều hành nội bộ Tổng công ty; các phần mềm liên quan

đến nền tảng quản lý khác (hệ điều hành, middleware, cân bằng tải (load balancer), phần mềm chạy failover, web server, docker,...); các phần mềm khác được Lãnh đạo Tổng công ty hoặc Lãnh đạo các đơn vị quản lý hệ thống quy định bằng văn bản là hệ thống ứng dụng CNTT.

11. *Hệ thống công nghệ thông tin (hệ thống CNTT):* bao gồm mạng CNTT, thiết bị CNTT, ứng dụng CNTT.

12. *Phân cấp hệ thống CNTT:*

12.1. *Hệ thống CNTT cấp 1:*

- Các hệ thống mạng CNTT lõi (Node Hà Nội, Hải Phòng, Đà Nẵng, TP.HCM).
- Các hệ thống bảo mật, an ninh mạng bảo vệ cho các cổng kết nối Internet, bảo vệ các hệ thống máy chủ và người dùng nội bộ của Tổng Công ty.
- Các hệ thống ứng dụng CNTT phục vụ SXKD: tính cước, đối soát cước, đấu nối thuê bao, thay đổi dịch vụ, triển khai các chương trình khuyến mại và các chính sách kinh doanh, các chương trình gói cước; hệ thống MobiFone Portal, hệ thống My MobiFone, hệ thống mSalePro, hệ thống bán hàng tập trung ...
- Các hệ thống thiết bị CNTT đáp ứng phục vụ SXKD của Tổng công ty: SAN tập trung, Private Cloud, Public Cloud, Big Data, Backup, Mediation, ...
- Các hệ thống ứng dụng CNTT hợp tác với đối tác, được MobiFone vận hành toàn bộ cung cấp dịch vụ cho khách hàng 24/7.

12.2. *Hệ thống CNTT cấp 2:*

- Các hệ thống ứng dụng CNTT đáp ứng điều hành, giám sát hoạt động hệ thống mạng/ứng dụng CNTT của Tổng công ty: Polstar, sMartF, sMartW, ...
- Các hệ thống ứng dụng CNTT phục vụ điều hành của Tổng công ty: hệ thống Email, SmartOffice, hệ thống ERP, Dashboard ...
- Các hệ thống mạng CNTT, bảo mật phục vụ cho người dùng nội bộ tại các đơn vị trực thuộc.
- Các hệ thống CNTT phục vụ nhu cầu nội bộ của đơn vị hoặc một nhóm khách hàng của đơn vị.

12.3. *Hệ thống CNTT cấp 3:*

- Các hệ thống mạng CNTT, bảo mật cho các cửa hàng, chi nhánh.
- Các hệ thống CNTT còn lại.

13. *Cảnh báo* là chỉ thị về 1 điều kiện có thể ảnh hưởng xấu ngay lập tức hoặc về lâu dài đối với trạng thái của tài nguyên (thiết bị, dịch vụ, hệ thống CNTT) được giám sát.

14. *Sự kiện* là một thay đổi của trạng thái có thể có ảnh hưởng đến quá trình quản lý của một tài nguyên mạng viễn thông một dịch vụ hoặc một hệ thống CNTT.

15. *Giám sát* là quá trình theo dõi hoạt động của các phần tử trên mạng viễn thông, hệ thống CNTT một cách thường xuyên thông qua hệ thống công cụ hỗ trợ nhằm thu thập,

thống kê, phân tích thông tin để từ đó đánh giá hiện trạng và xu hướng biến đổi của mạng viễn thông, dịch vụ, hệ thống CNTT cung cấp.

16. *Thay đổi* là các hành động lắp đặt, đấu nối, khai báo cấu hình, chỉnh sửa, chuyển trạng thái phần mềm/phần cứng trên mạng lưới viễn thông, hệ thống CNTT.

17. *Sự cố* là sự kiện đã gây ảnh hưởng mất an toàn (tính khả dụng, tính nguyên vẹn và bảo mật) của mạng viễn thông, chất lượng mạng, dịch vụ và hệ thống CNTT.

18. *Ảnh hưởng dịch vụ* là tình trạng dịch vụ bị gián đoạn (không sử dụng được dịch vụ, hoặc sử dụng dịch vụ chậm chạp không ổn định, hoặc chất lượng dịch vụ bị suy giảm so với mục tiêu chất lượng đề ra).

19. *Ảnh hưởng trong khai thác hệ thống CNTT* là tình trạng hệ thống CNTT bị gián đoạn (không sử dụng được mạng/tính năng phần mềm, hoặc sử dụng chậm chạp không ổn định, hoặc chất lượng mạng, hệ thống CNTT bị suy giảm so với mục tiêu chất lượng đề ra).

20. *KPI*: Chỉ số chất lượng mạng viễn thông/hệ thống CNTT.

21. *KQI*: Chỉ số chất lượng dịch vụ (Thoại, SMS và Data).

22. *SLA*: chỉ số cam kết chất lượng cung cấp hệ thống CNTT tới khách hàng/người dùng.

23. *Mức độ ảnh hưởng* là sự ảnh hưởng dịch vụ theo số lượng thuê bao hoặc vùng địa lý phục vụ hoặc sự ảnh hưởng trong khai thác hệ thống CNTT. Mức độ ảnh hưởng được chia làm 04 mức, cụ thể như sau:

a) **Rất nghiêm trọng**: Ảnh hưởng toàn bộ dịch vụ (thoại, sms, data) hoặc chức năng (nạp tiền/kiểm tra tài khoản, ghi/tính cước) từ một triệu thuê bao trở lên hoặc lỗi gây ra mất hoạt động hoàn toàn của từ 02 hệ thống CNTT cấp 1 trở lên.

b) **Nghiêm trọng**:

- Ảnh hưởng đến một trong các dịch vụ (thoại, sms, data) hoặc một trong các chức năng (nạp tiền/kiểm tra tài khoản, ghi/tính cước) từ một triệu thuê bao trở lên.

- Ảnh hưởng toàn bộ dịch vụ (thoại, sms, data) hoặc chức năng (nạp tiền/kiểm tra tài khoản, ghi/tính cước) từ 10.000 thuê bao trở lên.

- Ảnh hưởng toàn bộ dịch vụ (thoại, sms, data) hoặc chức năng (nạp tiền/kiểm tra tài khoản, ghi/tính cước) đối với toàn bộ thuê bao trong phạm vi từ 01 tỉnh/thành phố hoặc 01 quận trở lên của các thành phố lớn: Hà Nội, Hải phòng, Đà Nẵng, Hồ Chí Minh.

- Ảnh hưởng đối với vận hành khai thác hệ thống CNTT:

+ Lỗi toàn bộ hoặc 01 node thiết bị hệ thống CNTT cấp 1 làm ảnh hưởng đến toàn bộ việc khai thác của người dùng hoặc cung cấp dịch vụ cho toàn bộ khách hàng tại hệ thống có sự cố hoặc hệ thống liên quan khác.

+ Sự cố ảnh hưởng lớn đến chức năng của hệ thống CNTT cấp 1 dẫn đến giảm năng lực xử lý nhiều hơn 50% năng lực của toàn hệ thống.

+ Mất toàn bộ hoặc hầu hết hệ thống ghi/tính cước; chức năng ghi/tính cước dừng hoạt động hoặc bị tê liệt mất toàn bộ các hệ thống giao diện phục vụ sản xuất kinh doanh của hệ thống CNTT cấp 1.

+ Hệ thống CNTT cấp 1 bị khởi động lặp đi lặp lại.

+ Lỗi toàn bộ dịch vụ/tính năng của hệ thống CNTT cấp 1 gây ảnh hưởng đến dịch vụ CNTT cung cấp cho khách hàng và SXKD của Tổng công ty.

c) Lớn:

- Ảnh hưởng đến một trong các dịch vụ (thoại, sms, data) hoặc một trong các chức năng (nạp tiền/kiểm tra tài khoản, ghi/tính cước) từ 10.000 thuê bao trở lên.

- Ảnh hưởng toàn bộ dịch vụ (thoại, sms, data) hoặc chức năng (nạp tiền/kiểm tra tài khoản, ghi/tính cước) từ 1.000 thuê bao đến dưới 10.000 thuê bao.

- Ảnh hưởng một trong các dịch vụ (thoại, sms, data) hoặc chức năng (nạp tiền/kiểm tra tài khoản, ghi/tính cước) đối với toàn bộ thuê bao trong phạm vi từ 01 tỉnh/thành phố hoặc 01 quận trở lên của các thành phố lớn: Hà Nội, Đà Nẵng, Hồ Chí Minh.

- Ảnh hưởng đối với vận hành khai thác hệ thống CNTT:

+ Lỗi toàn bộ hoặc 01 node hệ thống CNTT cấp 2 làm ảnh hưởng đến toàn bộ việc khai thác của người dùng hoặc cung cấp dịch vụ cho toàn bộ khách hàng tại hệ thống có sự cố hoặc hệ thống liên quan khác.

+ Lỗi trên hệ thống CNTT cấp 1 dẫn đến giảm năng lực xử lý, ảnh hưởng đến hoạt động của hệ thống.

+ Lỗi trên các hệ thống CNTT phục vụ nhu cầu nội bộ của Tổng công ty.

+ Các lỗi liên quan đến hệ thống ghi/tính cước; chức năng ghi/tính cước.

+ Hệ thống CNTT cấp 2 bị khởi động lặp đi lặp lại.

+ Lỗi toàn bộ dịch vụ của hệ thống CNTT cấp 2 ảnh hưởng đến hệ thống CNTT cung cấp cho khách hàng và SXKD của Tổng công ty.

d) Nhỏ: Các trường hợp còn lại.

24. *Xử lý sự cố* là việc áp dụng các biện pháp ứng cứu nhanh chóng, kịp thời nhằm khắc phục ảnh hưởng của sự cố đến dịch vụ của khách hàng, người dùng, hoạt động của mạng lưới, hệ thống CNTT hoặc ảnh hưởng đến an toàn con người, thiệt hại về tài sản của MobiFone.

25. *Bảo dưỡng* là thủ tục kiểm tra, thử nghiệm và khôi phục một phần từ mạng, hạ tầng mạng lưới dựa trên các hướng dẫn cụ thể, nhằm ngăn ngừa lỗi hay sự suy giảm chất lượng dịch vụ. Thủ tục bảo dưỡng được tạo theo các quy định nội bộ hoặc khuyến nghị của nhà cung cấp vật tư, thiết bị, hệ thống.

26. *Tài nguyên viễn thông*: là tài nguyên quốc gia, bao gồm kho số viễn thông, tài nguyên Internet, phổ tần số vô tuyến điện và quỹ đạo vệ tinh thuộc quyền quản lý của Việt Nam.

27. *Năng lực mạng VT, hệ thống CNTT* : là tập hợp các dữ liệu về dung lượng, hiệu suất, cấu hình, tính năng và công nghệ của mạng VT, hệ thống CNTT.

28. *Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia*: là quy chuẩn kỹ thuật trong lĩnh vực thông tin và truyền thông do Bộ Thông tin và Truyền thông tổ chức xây dựng và ban hành. Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia bao gồm các quy định kỹ thuật bắt buộc áp dụng và các quy định về quản lý nhằm bảo đảm các mục tiêu quản lý của Bộ Thông tin và Truyền thông đối với đối tượng quy chuẩn kỹ thuật.

29. *Tiêu chuẩn quốc gia*: là tiêu chuẩn trong lĩnh vực thông tin và truyền thông được Bộ Thông tin và Truyền thông tổ chức xây dựng và đề nghị công bố. Tiêu chuẩn quốc gia xác định các yêu cầu kỹ thuật đối với đối tượng tiêu chuẩn và được áp dụng trên cơ sở tự nguyện.

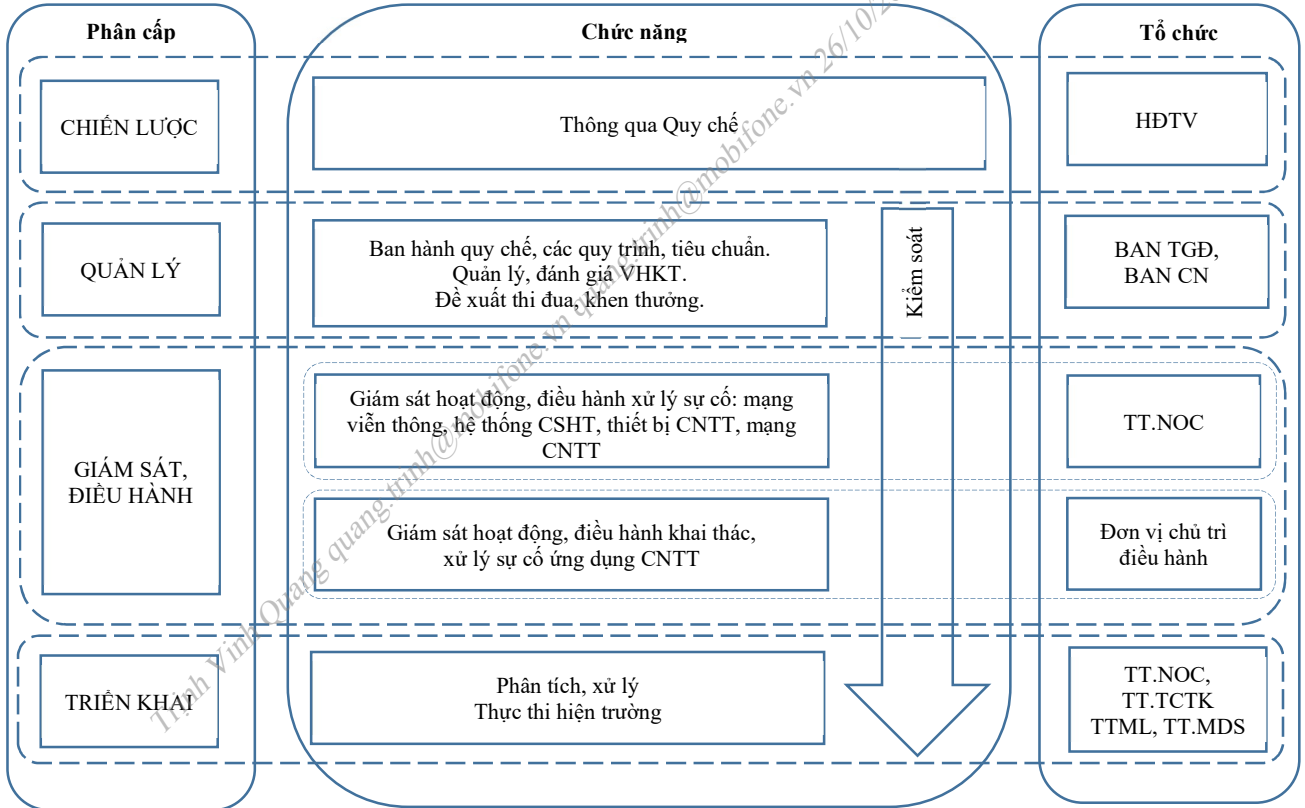
Trình Vinh Quang quang.trinh@mobifone.vn 26/10/2024 11:53

Chương II

TRÁCH NHIỆM VÀ QUYỀN HẠN CỦA CÁC ĐƠN VỊ

Điều 5. Mô hình Quản lý, vận hành khai thác

Mô hình Quản lý, vận hành khai thác được phân cấp thành 04 lớp tương ứng với chức năng và cơ cấu tổ chức như sau:



Hình 1 – Mô hình Quản lý, vận hành khai thác

Điều 6. Trách nhiệm và quyền hạn của Hội đồng thành viên

1. Thông qua Quy chế Quản lý, vận hành khai thác mạng VT, hệ thống CNTT để Tổng giám đốc ban hành.

Điều 7. Trách nhiệm và quyền hạn của Tổng giám đốc

1. Ban hành quy chế Quản lý, vận hành khai thác mạng VT, hệ thống CNTT sau khi được Hội đồng thành viên cho ý kiến chấp thuận.

2. Chỉ đạo, kiểm soát việc triển khai thực hiện công tác vận hành khai thác mạng VT, hệ thống CNTT theo quy định.

3. Xây dựng, ban hành, sửa đổi các quy trình, quy định, tiêu chuẩn để triển khai thực hiện Quy chế Quản lý, vận hành khai thác mạng VT, hệ thống CNTT theo đúng nguyên

tắc, quan điểm, chủ trương, định hướng của Tổng công ty do Hội đồng thành viên phê duyệt.

4. Được phép ủy quyền cho các Trưởng đơn vị trong quá trình điều hành xử lý sự cố theo đúng chức năng nhiệm vụ và quyền hạn.

Điều 8. Trách nhiệm và quyền hạn của Ban Công nghệ

1. Quản lý, đề xuất ban hành và đánh giá các chỉ tiêu chất lượng và tình hình hoạt động mạng VT, hệ thống CNTT.

2. Quản lý, đánh giá công tác bảo đảm chất lượng mạng và tối ưu nâng cao chất lượng mạng trên toàn Tổng công ty.

3. Quản lý, chỉ đạo, hướng dẫn, kiểm tra việc thực hiện quy chế, quy trình, quy định về vận hành khai thác trong phạm vi Tổng công ty.

4. Tham mưu cho Lãnh đạo Tổng công ty xây dựng quy trình, quy định, tiêu chuẩn về vận hành khai thác trên mạng VT, hệ thống CNTT.

5. Kiểm soát và đánh giá toàn trình công tác điều hành xử lý sự cố trên mạng VT, hệ thống CNTT (trừ các hệ thống do Ban giải pháp và dịch vụ số (GPDVS) điều hành).

6. Là đầu mối cung cấp thông tin cho đơn vị: Chăm sóc khách hàng (trải nghiệm khách hàng), Truyền thông, các Công ty Dịch vụ Khu vực và báo cáo Lãnh đạo các cấp về diễn biến sự cố.

7. Quản lý tài nguyên mạng VT, hệ thống CNTT và năng lực mạng bảo đảm đáp ứng nhu cầu hiện tại, sẵn sàng nâng cấp, mở rộng phù hợp với xu hướng công nghệ và chiến lược của Tổng công ty.

8. Chủ trì đánh giá, xây dựng kế hoạch đảm bảo nguồn lực mạng lưới đáp ứng các quy định của Quy chế này.

9. Được Tổng giám đốc ủy quyền phê duyệt các nội dung liên quan đến vận hành khai thác trên mạng VT, hệ thống CNTT.

Điều 9. Trách nhiệm và quyền hạn của Ban Trải nghiệm khách hàng

1. Phối hợp với các đơn vị trong khối Kỹ thuật trong việc xử phản ánh khách hàng khi có sự cố xảy ra trên mạng VT, hệ thống CNTT.

2. Chủ trì cung cấp thông tin đến khách hàng khi có sự cố xảy ra và sau khi sự cố được khắc phục.

3. Chủ trì đánh giá thống nhất nghiệp vụ, ban hành các quy trình, quy định thuộc lĩnh vực được phân công nhiệm vụ để làm cơ sở cho các đơn vị vận hành khai thác hệ thống CNTT trong phạm vi Tổng công ty.

Điều 10. Trách nhiệm và quyền hạn của Ban Dịch vụ Viễn thông, Ban Giải pháp và Dịch vụ số, Ban Tài chính – Kế toán, Ban Kế hoạch – Chiến lược

1. Chủ trì đánh giá thống nhất nghiệp vụ, ban hành các quy trình, quy định thuộc lĩnh vực quản trị nội bộ để làm cơ sở cho các đơn vị vận hành khai thác hệ thống CNTT trong phạm vi Tổng công ty.

Điều 11. Trách nhiệm và quyền hạn của Ban Quản lý chất lượng

1. Chủ trì đề xuất xây dựng, ban hành các chỉ tiêu chất lượng và tổ chức đánh giá, giám sát, kiểm soát chất lượng mạng, thiết bị và cơ sở hạ tầng viễn thông, truyền dẫn, công nghệ thông tin, các nền tảng, hệ thống, ứng dụng công nghệ thông tin phục vụ sản xuất kinh doanh ... trên toàn Tổng công ty.

Điều 12. Trách nhiệm và quyền hạn của Ban Pháp chế

1. Chủ trì/phối hợp tham gia ý kiến về mặt pháp lý đối với việc xây dựng quy chế, quy trình, quy định về vận hành khai thác mạng VT, hệ thống CNTT trong phạm vi Tổng công ty.

Điều 13. Trách nhiệm và quyền hạn của Ban Truyền thông

1. Chủ trì việc trong việc truyền thông về chất lượng mạng và dịch vụ, xử lý khủng hoảng truyền thông khi có sự cố xảy ra trên mạng VT, hệ thống CNTT.

2. Đề nghị các đơn vị liên quan cung cấp các thông tin cần thiết liên quan đến sự cố để truyền thông theo yêu cầu của Lãnh đạo Tổng công ty.

Điều 14. Trách nhiệm và quyền hạn của Trung tâm Quản lý, điều hành mạng (TT.NOC)

1. Giám sát, điều hành tập trung 24/7 công tác xử lý sự cố trên mạng viễn thông, hệ thống CSHT, thiết bị CNTT, mạng CNTT, chủ trì báo cáo Lãnh đạo các cấp theo quy định.

2. Kiểm soát toàn bộ các tác động trên mạng viễn thông, hệ thống CSHT, thiết bị CNTT, mạng CNTT đảm bảo an toàn, ổn định.

3. Tối ưu đảm bảo chất lượng các hướng lưu lượng và dịch vụ cung cấp đến khách hàng; đảm bảo chất lượng hoạt động của thiết bị, mạng CNTT cho người dùng và hệ thống CNTT.

4. Tuân thủ các quy định về kết nối, chất lượng và bảo đảm an toàn thông tin đối với mạng VT, hệ thống CNTT.

5. Huy động nguồn lực của các đơn vị trong Tổng công ty phục vụ vận hành khai thác trong trường hợp khẩn cấp theo yêu cầu của Lãnh đạo Tổng công ty.

6. Chủ trì điều hành, giải quyết xử lý các sự cố trên mạng viễn thông, thiết bị CNTT, mạng CNTT thông báo và yêu cầu các đơn vị liên quan xử lý theo chức năng, nhiệm vụ và phạm vi quản lý.

7. Quy định trách nhiệm, quyền hạn các đơn vị tham gia VHKT thuộc đơn vị mình quản lý.

8. Báo cáo chất lượng toàn mạng viễn thông, thiết bị CNTT, mạng CNTT định kỳ, đột xuất theo yêu cầu của Tổng công ty.

9. Đề xuất Tổng công ty kịp thời bổ sung nguồn lực đảm bảo đáp ứng các quy định của Quy chế này.

10. Được Tổng giám đốc ủy quyền phê duyệt các công việc liên quan đến điều hành xử lý sự cố trên mạng viễn thông, thiết bị CNTT, mạng CNTT. Xây dựng và ban hành các quy trình vận hành khai thác hệ thống mạng, thiết bị CNTT tại đơn vị.

11. Định kỳ rà soát (06 tháng/01 lần/01 hệ thống) các yếu tố ảnh hưởng đến công tác vận hành khai thác, đảm bảo an toàn cho các thiết bị, mạng CNTT, ứng dụng CNTT được giao quản lý (cơ sở hạ tầng, năng lực xử lý, tài nguyên lưu trữ, tình hình vận hành của hệ thống, đánh giá bảo mật, an toàn thông tin), báo cáo Tổng Công ty các tồn tại, kiến nghị đề xuất.

12. Định kỳ tháng 01 hàng năm, thực hiện đánh giá, cập nhật danh sách các hệ thống, ứng dụng CNTT do đơn vị quản lý và gửi về Tổng Công ty để kiểm tra, giám sát, đảm bảo chất lượng vận hành theo quy định.

Điều 15. Trách nhiệm và quyền hạn của đơn vị chủ trì điều hành hệ thống ứng dụng công nghệ thông tin (theo quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn, cơ cấu tổ chức các đơn vị)

1. Giám sát, chủ trì điều hành tập trung 24/7 công tác xử lý sự cố, công tác triển khai đáp ứng yêu cầu phục vụ SXKD nội bộ trên hệ thống ứng dụng CNTT được giao quản lý (quy định tại điều 4 khoản 10) trừ các hệ thống thuộc Ban GPDVS quản lý, chủ trì báo cáo Lãnh đạo các cấp theo quy định.

2. Phối hợp với Trung tâm NOC trong công tác xử lý sự cố liên quan mạng viễn thông, hệ thống CSHT, thiết bị CNTT, mạng CNTT đảm bảo xử lý kịp thời theo yêu cầu.

3. Kiểm soát toàn bộ các tác động thuộc hệ thống ứng dụng CNTT được giao quản lý, đảm bảo an toàn thông tin.

4. Tối ưu đảm bảo chất lượng hệ thống CSDL, ứng dụng CNTT cung cấp tới khách hàng, người dùng.

5. Tuân thủ các kết nối, giao tiếp các hệ thống CNTT theo quy hoạch và quy định của Tổng công ty đảm bảo chất lượng hệ thống, an toàn bảo mật thông tin.

6. Huy động nguồn lực của các đơn vị trong Tổng công ty phục vụ vận hành khai thác trong trường hợp khẩn cấp theo yêu cầu của Lãnh đạo Tổng công ty.

7. Quy định trách nhiệm, quyền hạn các đơn vị tham gia VHKT thuộc đơn vị mình quản lý.

8. Báo cáo chất lượng toàn bộ hệ thống ứng dụng CNTT định kỳ, đột xuất theo yêu cầu của Tổng công ty.

9. Đề xuất Tổng công ty kịp thời bổ sung nguồn lực đảm bảo đáp ứng các quy định của Quy chế này.

10. Được Tổng giám đốc ủy quyền phê duyệt các công việc liên quan đến chủ trì điều hành xử lý sự cố trên hệ thống ứng dụng CNTT, thuộc phạm vi được giao và các hệ thống liên quan trực tiếp. Đồng thời báo cáo kịp thời về Tổng công ty ngay khi xảy ra sự cố để theo dõi xử lý.

11. Định kỳ rà soát (06 tháng/01 lần/01 hệ thống) các yếu tố ảnh hưởng đến công tác vận hành khai thác, đảm bảo an toàn cho các hệ thống CNTT được giao quản lý (cơ sở hạ tầng, năng lực xử lý, tài nguyên lưu trữ, các nghiệp vụ của hệ thống, tình hình vận hành của hệ thống, đánh giá bảo mật, an toàn thông tin), báo cáo Tổng công ty các tồn tại, kiến nghị đề xuất.

12. Định kỳ tháng 01 hàng năm, thực hiện đánh giá, cập nhật danh sách các hệ thống, ứng dụng CNTT do đơn vị quản lý và gửi về Tổng Công ty để kiểm tra, giám sát, đảm bảo chất lượng vận hành theo quy định.

Điều 16. Trách nhiệm và quyền hạn của Trung tâm mạng lưới MobiFone miền Bắc, Trung, Nam (TTML)

1. Trực tiếp quản lý, triển khai công tác vận hành khai thác theo chức năng, nhiệm vụ được giao.

2. Xử lý sự cố mạng lưới tại hiện trường, thông báo các đơn vị liên quan.

3. Quy định trách nhiệm, quyền hạn các đơn vị tham gia VHKT thuộc đơn vị mình quản lý.

4. Bảo đảm an toàn mạng, sẵn sàng cung cấp dịch vụ đến khách hàng tại địa bàn.

5. Chủ trì công tác tối ưu nâng cao chất lượng mạng và dịch vụ tại địa bàn.

6. Báo cáo định kỳ hoặc đột xuất theo quy định hoặc theo yêu cầu của Tổng Công ty về công tác quản lý, điều hành, vận hành khai thác mạng VT, hệ thống CNTT do đơn vị quản lý, phụ trách.

7. Đề xuất Tổng công ty kịp thời bổ sung nguồn lực đảm bảo đáp ứng các quy định của Quy chế này.

Điều 17. Trách nhiệm và quyền hạn của Trung tâm Đo kiểm và sửa chữa thiết bị viễn thông MobiFone (TT.ĐKSC)

1. Thông qua việc đo kiểm, đánh giá chất lượng mạng vô tuyến, truyền dẫn, mạng lõi và chất lượng dịch vụ theo yêu cầu của Tổng công ty về việc quản lý chất lượng mạng và dịch vụ.
2. Đo kiểm đánh giá chất lượng thiết bị mới đưa vào hoạt động trên mạng hoặc thiết bị sau khi nâng cấp.
3. Là đơn vị chủ trì việc sửa chữa thiết bị viễn thông và các thiết bị phụ trợ khác trên mạng viễn thông MobiFone, kịp thời phục vụ công tác ứng cứu thông tin, duy trì và bảo đảm chất lượng mạng lưới.
4. Xây dựng và quản lý dữ liệu về sửa chữa thiết bị viễn thông và các thiết bị phụ trợ trên mạng viễn thông MobiFone.
5. Trực tiếp vận hành khai thác các hệ thống CNTT tại đơn vị tuân thủ theo các quy định trong phạm vi công việc quản lý, phụ trách. Xây dựng và ban hành các quy trình vận hành khai thác hệ thống CNTT tại đơn vị. Báo cáo định kỳ hoặc đột xuất theo quy định hoặc theo yêu cầu của Tổng Công ty về công tác quản lý, điều hành, vận hành khai thác các hệ thống CNTT do đơn vị quản lý, phụ trách.

Điều 18. Trách nhiệm và quyền hạn của Trung tâm Tính cước và Thanh khoản MobiFone (TT.TCTK)

1. Bảo đảm các hệ thống ghi/tính cước, nạp tiền/kiểm tra tài khoản phải đầy đủ và chính xác.
2. Là đơn vị trực tiếp triển khai, chịu sự điều hành khi có sự cố xảy ra trong phạm vi công việc, mạng lưới, hệ thống CNTT và dịch vụ do đơn vị quản lý, phụ trách.

Điều 19. Trách nhiệm và quyền hạn của Trung tâm Dịch vụ số MobiFone (TT.MDS)

3. Chịu trách nhiệm về nội dung và chất lượng hệ thống CNTT, dịch vụ do đơn vị quản lý, cung cấp.
4. Là đơn vị trực tiếp triển khai, chịu sự điều hành khi có sự cố xảy ra trong phạm vi công việc, mạng lưới, hệ thống CNTT và dịch vụ do đơn vị quản lý, phụ trách.

Điều 20. Trách nhiệm và quyền hạn của Trung tâm Viễn thông quốc tế MobiFone (TT.VTQT)

1. Chịu trách nhiệm về nội dung và chất lượng dịch vụ do đơn vị quản lý, cung cấp.
2. Là đơn vị trực tiếp triển khai, chịu sự điều hành khi có sự cố xảy ra trong phạm vi công việc, mạng lưới, hệ thống CNTT và dịch vụ do đơn vị quản lý, phụ trách.

Điều 21. Trách nhiệm và quyền hạn của Trung tâm Công nghệ thông tin MobiFone (TT.CNTT)

1. Chịu trách nhiệm về nội dung và chất lượng hệ thống CNTT, dịch vụ do đơn vị quản lý, cung cấp.
2. Là đơn vị trực tiếp triển khai, chịu sự điều hành khi có sự cố xảy ra trong phạm vi công việc, hệ thống CNTT và dịch vụ do đơn vị quản lý, phụ trách.

Điều 22. Trách nhiệm và quyền hạn của các Công ty Dịch vụ MobiFone khu vực

1. Chịu trách nhiệm về nội dung và chất lượng hệ thống CNTT, dịch vụ do đơn vị quản lý, cung cấp.
2. Là đơn vị trực tiếp triển khai, chịu sự điều hành khi có sự cố xảy ra trong phạm vi công việc, hệ thống CNTT và dịch vụ do đơn vị quản lý, phụ trách.
3. Là đầu mối trong công tác chăm sóc khách hàng và xử lý phản ánh khách hàng, nắm rõ thị trường và nhu cầu khách hàng tại địa bàn quản lý để kịp thời đề xuất các sản phẩm và dịch vụ mới phục vụ khách hàng, cũng như đề xuất các khu vực cần phát triển mạng mới.
4. Phối hợp với các đơn vị kỹ thuật tại địa bàn trong công tác điều hành xử lý sự cố đảm bảo chất lượng và dịch vụ và kịp thời thông tin đến khách hàng.

Điều 23. Trách nhiệm và quyền hạn của các tổ chức, cá nhân liên quan

1. Bảo đảm tuân thủ các quy định về quản lý, vận hành khai thác và an toàn, bảo mật thông tin của Tổng công ty.
2. Không thay đổi kết nối, thông số thiết lập mạng của các thiết bị liên quan đến mạng viễn thông, hệ thống CNTT không thuộc thẩm quyền, gây xung đột tài nguyên, ảnh hưởng đến việc vận hành khai thác mạng viễn thông, hệ thống CNTT.
3. Khi có sự cố xảy ra hoặc có kế hoạch nâng cấp, bảo trì hệ thống mạng, hệ thống CNTT có khả năng ảnh hưởng đến mạng viễn thông, hệ thống CNTT cần thông báo kịp thời cho Tổng công ty và các đơn vị liên quan.

Chương III

QUẢN LÝ, VẬN HÀNH KHAI THÁC

Điều 24. Nguyên tắc chung về quản lý, vận hành khai thác

1. Bảo đảm thông tin liên lạc của mạng viễn thông, hoạt động của hệ thống CNTT thông suốt, liên tục (24 giờ/ngày và 7 ngày/tuần).

2. Khai thác hiệu quả tài nguyên viễn thông, hệ thống CNTT, liên tục tối ưu nâng cao chất lượng mạng và dịch vụ để phục vụ nhu cầu của khách hàng và các yêu cầu quản trị nội bộ của Tổng công ty.

3. Mạng viễn thông, hệ thống CNTT phải được quản lý, giám sát và điều hành tập trung, thống nhất; được rà soát kiểm tra, đánh giá định kỳ hoặc đột xuất để bảo đảm an toàn, bảo mật và tính sẵn sàng cao trong quá trình vận hành và cung cấp dịch vụ đáp ứng nhu cầu của khách hàng, người dùng.

4. Công tác quản lý, vận hành khai thác mạng viễn thông, hệ thống CNTT phải tuân theo các Quy chuẩn, tiêu chuẩn kỹ thuật của Tổng công ty dựa trên các quy định của Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia và Tiêu chuẩn quốc gia trong lĩnh vực thông tin và truyền thông.

5. Số hóa các quy trình và công cụ phục vụ công tác vận hành khai thác.

6. Tuân thủ các quy định hiện hành của Tổng công ty và Pháp luật.

Điều 25. Giám sát, vận hành an toàn mạng viễn thông, hệ thống CNTT

1. Mạng viễn thông, hệ thống CNTT phải được giám sát để phát hiện và xử lý kịp thời các sự kiện ảnh hưởng đến chất lượng mạng lưới, dịch vụ, hệ thống CNTT nhằm đảm bảo thông tin liên lạc trên mạng viễn thông, khai thác hệ thống CNTT ổn định, thông suốt, liên tục.

2. Việc giám sát mạng viễn thông, hệ thống CNTT phải đảm bảo ghi nhận tất cả các sự kiện phát sinh trên mạng, hệ thống CNTT. Chỉ sử dụng hệ thống công cụ giám sát tập trung hoặc các hệ thống công cụ giám sát chuyên biệt của nhà cung cấp khác đã được Tổng công ty phê duyệt.

3. Các thông tin cần theo dõi, giám sát bao gồm: Cảnh báo, các KPI/KQI/SLA, thuê bao, lưu lượng, tải xử lý, các phản ánh khách hàng, người dùng được tiếp nhận xử lý và các sự kiện có ý nghĩa phát sinh, các thông tin về lỗ hổng, cập nhật bản vá, cảnh báo an ninh mạng.

4. Trong quá trình giám sát thiết bị, hệ thống CNTT, nếu không đảm bảo bất kỳ một chỉ tiêu KPI quy định hiện hành kéo dài quá 03 ngày, đơn vị cấp triển khai (Các đơn vị được giao quản lý vận hành hệ thống CNTT) phối hợp với đơn vị cấp Giám sát, điều hành báo cáo về Tổng Công ty nguyên nhân và đề xuất phương án xử lý. Trong trường hợp các chỉ tiêu KPI đánh giá năng lực xử lý của hệ thống CNTT quá thấp, KPI chỉ đạt < 10% năng lực xử lý của toàn hệ thống, đơn vị cấp triển khai phối hợp với đơn vị cấp Giám sát, điều hành cần có phương án tối ưu sử dụng năng lực của hệ thống CNTT, báo cáo Tổng Công ty để được phê duyệt thực hiện.

5. Khi tiếp nhận quản lý VHKT, các đơn vị yêu cầu đơn vị bàn giao lập biên bản thống kê tất cả các tài khoản truy cập vào hệ thống, bảng phân quyền đối với các tài khoản này và kèm theo các giấy tờ phê duyệt cấp quyền trước đó; bộ chỉ số KPI/SLA quản lý an toàn chất lượng, dữ liệu thống kê giám sát, log file để đánh giá các tham số quản lý chất

lượng KPI/SLA. Đối với hệ thống mới đưa vào vận hành khai thác, đơn vị quản trị phải lập danh sách quản lý tài khoản truy cập, rà soát và khóa các tài khoản mặc định của nhà sản xuất, các tài khoản không rõ nguồn gốc trong quá trình triển khai và các tài khoản không sử dụng. Tuân thủ các quy định về tài khoản truy cập trong Quy chế an toàn thông tin hiện hành của Tổng công ty. Danh sách này phải lưu tại Hồ sơ quản lý hệ thống.

Điều 26. Điều hành xử lý sự cố

1. Khi có sự cố gây ảnh hưởng dịch vụ phải tập trung các nguồn lực cần thiết nhằm khôi phục dịch vụ, hệ thống trong thời gian nhanh nhất.

2. Quá trình điều hành xử lý sự cố theo nguyên tắc thống nhất chỉ huy từ trên xuống dưới; thông tin đồng bộ, kịp thời qua kênh thông tin giữa các đơn vị liên quan. Tổng giám đốc (hoặc Phó Tổng giám đốc phụ trách kỹ thuật) quy định chi tiết về các kênh thông tin giữa các đơn vị.

3. Đầu mỗi điều hành xử lý sự cố từ mức nghiêm trọng trở xuống tại các đơn vị là Trưởng đơn vị đó. Đối với sự cố rất nghiêm trọng, Phó Tổng giám đốc phụ trách kỹ thuật điều hành chung toàn bộ sự cố.

4. Sự cố được chia thành các cấp độ khác nhau tương ứng với mức độ ảnh hưởng được quy định tại Khoản 23, Điều 4 của Quy chế này, cụ thể như sau:

- a) Rất nghiêm trọng: là sự cố gây ảnh hưởng ở mức độ rất nghiêm trọng.
- b) Nghiêm trọng: là sự cố gây ảnh hưởng ở mức độ nghiêm trọng.
- c) Lớn: là sự cố gây ảnh hưởng ở mức độ lớn.
- d) Nhỏ: là sự cố gây ảnh hưởng ở mức độ nhỏ.

5. Thời hạn báo cáo và khắc phục sự cố được quy định sau:

a) Rất nghiêm trọng: thời hạn gửi thông tin điều hành không quá 10 phút và khắc phục sự cố không quá 60 phút, tính từ thời điểm bắt đầu xảy ra sự cố. Đối với sự cố gây gián đoạn dịch vụ thì thời gian khôi phục dịch vụ không quá 45 phút.

b) Nghiêm trọng: thời hạn gửi thông tin điều hành không quá 15 phút và khắc phục sự cố không quá 120 phút, tính từ thời điểm bắt đầu xảy ra sự cố. Đối với sự cố gây gián đoạn dịch vụ thì thời gian khôi phục dịch vụ không quá 60 phút.

c) Lớn: thời hạn gửi thông tin điều hành không quá 30 phút và khắc phục sự cố không quá 240 phút tính từ thời điểm bắt đầu xảy ra sự cố. Đối với sự cố gây gián đoạn dịch vụ thì thời gian khôi phục dịch vụ không quá 120 phút.

d) Nhỏ: thời hạn gửi thông tin điều hành không quá 60 phút và khắc phục sự cố không quá 48 giờ tính từ thời điểm bắt đầu xảy ra sự cố.

6. Các hệ thống thiết bị trên mạng khi có sự cố, các KQI hoặc SLA bị suy giảm phải được quy đổi tương ứng với các cấp độ sự cố.

7. Các hệ thống thiết bị có cấu hình dự phòng nhưng bị mất dự phòng hoặc các hệ thống thiết bị xảy ra sự cố nhưng chưa ảnh hưởng đến dịch vụ khách hàng, thì mức độ ảnh hưởng của hệ thống thiết bị đó sẽ giảm một cấp, đồng thời điều hành xử lý sự cố tương ứng với mức độ ảnh hưởng đã giảm cấp.

8. Trường hợp sự cố do ảnh hưởng của thiên tai (mưa bão, lũ lụt, động đất, hỏa hoạn...) thì việc xử lý sự cố tuân theo sự điều hành của Lãnh đạo Tổng công ty hoặc người được ủy quyền theo phân cấp.

9. Thực hiện diễn tập ứng cứu thông tin để chủ động phòng ngừa các sự cố xảy ra. Việc thực hiện diễn tập ứng cứu thông tin mạng viễn thông, hệ thống CNTT được quy định như sau:

a) Đối với mạng viễn thông: bảo đảm trong 01 năm, phải thực hiện diễn tập ứng cứu thông tin theo các cấp độ sự cố được quy định tại Khoản 4 của Điều này, trên đầy đủ các thành phần (vô tuyến, truyền dẫn, lõi, cơ điện) với các phạm vi khác nhau (quận/huyện, tỉnh/thành phố, trung tâm, toàn mạng).

b) Đối với hệ thống CNTT: triển khai theo phạm vi các site cài đặt hệ thống và người dùng (quận/huyện, tỉnh/thành phố, trung tâm, toàn mạng).

c) Ưu tiên thực hiện diễn tập ứng cứu thông tin trong phòng thí nghiệm để đảm bảo an toàn mạng lưới. Trong trường hợp phòng thí nghiệm không đủ điều kiện diễn tập, thì thực hiện diễn tập trên mạng lưới thật.

d) Các tình huống sự cố giả định phục vụ diễn tập phải bảo đảm tính bất ngờ như sự cố thật, có thể làm mất dịch vụ hoàn toàn, hoặc làm cho dịch vụ có trạng thái chập chờn, không ổn định. Việc điều hành xử lý sự cố diễn tập được thực hiện như sự cố thật.

e) Kế hoạch diễn tập ứng cứu thông tin phải được phê duyệt bởi Lãnh đạo Tổng công ty hoặc người được ủy quyền theo phân cấp.

Điều 27. Kiểm tra, bảo dưỡng và sửa chữa thiết bị

1. Mạng viễn thông, thiết bị CNTT phải được kiểm tra, bảo dưỡng để phát hiện kịp thời các thay đổi so với thiết kế để sửa chữa, hiệu chỉnh đúng thiết kế nhằm bảo đảm duy trì sự hoạt động ổn định, an toàn.

2. Kế hoạch bảo dưỡng thiết bị, CSHT phải bảo đảm đủ đầy đủ các nội dung về: các hạng mục tự thực hiện bảo dưỡng, các hạng mục thuê thực hiện, tần suất bảo dưỡng, yêu cầu khi bảo dưỡng đối với từng hạng mục thiết bị, CSHT.

3. Hành động kiểm tra và bảo dưỡng phải thực hiện đúng theo nội dung được phê duyệt, bảo đảm an toàn thông tin liên lạc và tuân thủ các quy định về ATVSLĐ, PCCN.

4. Các thiết bị trên mạng viễn thông, hệ thống CNTT bị hư hỏng, sau khi sửa chữa, phải đảm bảo duy trì nguyên vẹn tính năng và thuộc tính kỹ thuật như khi ở trạng thái hoạt động tốt ban đầu.

Chương IV

AN TOÀN MẠNG VIỄN THÔNG, HỆ THỐNG CNTT

Điều 28. Quản lý thay đổi trên mạng VT, hệ thống CNTT

1. Tất cả các thay đổi trên mạng viễn thông, hệ thống CNTT phải được kiểm soát thông qua hệ thống quản lý thay đổi tập trung để bảo đảm an toàn, đồng bộ và thống nhất các hoạt động vận hành khai thác trên toàn mạng.

2. Tất cả các yêu cầu thay đổi trên mạng viễn thông, hệ thống CNTT đều phải được lập thành yêu cầu và được thẩm định, phê duyệt nội dung, phê duyệt tác động bởi các cấp có thẩm quyền. Tổng giám đốc (hoặc Phó Tổng giám đốc phụ trách kỹ thuật) quy định cấp có thẩm quyền cho các thay đổi trên mạng VT, hệ thống CNTT.

3. Đối với các hệ thống tối ưu hóa tự động (hệ thống SON, GEO...), đơn vị quản lý trực tiếp chịu trách nhiệm về việc quản lý thay đổi.

4. Các thay đổi trên mạng viễn thông, hệ thống CNTT tương ứng với mức độ ảnh hưởng, được quy định phân cấp phê duyệt như sau:

a) Rất nghiêm trọng: Tổng giám đốc hoặc Phó Tổng giám đốc phụ trách kỹ thuật phê duyệt nội dung, Giám đốc TT.NOC phê duyệt tác động đối với mạng viễn thông, thiết bị, mạng CNTT, Giám đốc các đơn vị phê duyệt tác động đối với hệ thống ứng dụng CNTT được giao quản lý.

b) Nghiêm trọng: Giám đốc đơn vị quản lý phê duyệt nội dung, Giám đốc TT.NOC phê duyệt tác động đối với mạng viễn thông, thiết bị, mạng CNTT, Giám đốc các đơn vị phê duyệt tác động đối với hệ thống ứng dụng CNTT được giao quản lý.

c) Lớn: Giám đốc đơn vị (hoặc Phó giám đốc được ủy quyền) quản lý phê duyệt nội dung và tác động.

d) Nhỏ: Trưởng bộ phận (hoặc phó bộ phận được ủy quyền) quản lý phê duyệt nội dung, Giám đốc đơn vị (hoặc phó giám đốc đơn vị được ủy quyền) quản lý phê duyệt tác động.

5. Thời gian thực hiện thay đổi trên mạng VT, hệ thống CNTT được quy định như sau:

a) Các thay đổi liên quan đến xử lý sự cố thực hiện ngay sau khi thay đổi được phê duyệt tác động.

b) Các thay đổi không liên quan đến xử lý sự cố thực hiện theo lịch thay đổi tác động đã được phê duyệt.

Điều 29. An toàn kết nối

1. Các kết nối nguồn và các kết nối truyền dẫn của hệ thống thiết bị, các giao tiếp giữa hệ thống mạng CNTT, hệ thống ứng dụng CNTT phục vụ sản xuất kinh doanh phải được phân tích, đánh giá cụ thể để đưa ra được các phương án kết nối nhằm bảo đảm hiệu quả về chi phí, đầu tư và an toàn mạng trong vận hành khai thác.

2. Việc thiết kế, lắp đặt, đấu nối và tích hợp thiết bị vào mạng viễn thông, hệ thống CNTT phải theo tiêu chuẩn kỹ thuật mạng viễn thông, hệ thống CNTT của Tổng công ty và Điều 28 của Quy chế này.

Điều 30. An toàn truy nhập và bảo mật thông tin

1. Các tài khoản truy nhập hệ thống mạng viễn thông, hệ thống CNTT phải được quản lý, phân quyền, sử dụng theo đúng chức năng, nhiệm vụ và phạm vi quản lý. Các logfile truy nhập hệ thống phải được lưu trữ theo quy định.

2. Mật khẩu các người dùng có quyền quản trị của hệ thống: database, ứng dụng, hệ điều hành ... phải được phải thay đổi định kỳ theo Quy chế, quy định An toàn thông tin phục vụ sản xuất kinh doanh của Tổng Công ty. Các mật khẩu này phải được quản lý, lưu giữ bảo mật, an toàn. Lãnh đạo đơn vị được giao quản lý hệ thống CNTT phải chịu trách nhiệm quản lý mật khẩu này, không để lộ lọt, phát tán thông tin mật khẩu. Đảm bảo luôn có hai cá nhân nắm được thông tin mật khẩu tài khoản quản trị ở những hệ thống, ứng dụng quan trọng

3. Các thông tin về mạng viễn thông, hệ thống CNTT cung cấp cho các đơn vị ngoài, các kết nối ra ngoài chỉ được phép thực hiện khi có phê duyệt của Tổng công ty.

4. Việc truy nhập hệ thống mạng viễn thông, hệ thống CNTT từ mạng, hệ thống CNTT bên ngoài phải được quản lý nhằm giám sát phát hiện sớm những sự kiện bất thường để xử lý, ngăn chặn những truy nhập trái phép, nguy hại.

5. Các nguyên tắc khi quản lý vận hành mạng viễn thông, hệ thống CNTT cần tuân thủ theo quy chế an toàn thông tin hiện hành của Tổng công ty.

Điều 31. An toàn thiết bị mạng viễn thông, hệ thống CNTT và CSHT

1. Thiết bị mạng viễn thông, hệ thống CNTT và CSHT là tài sản thuộc sở hữu của Tổng công ty tuân theo quy chế quản lý, sử dụng tài sản cố định của Tổng công ty và các quy định hiện hành của Pháp luật.

2. Các thiết bị mạng viễn thông, hệ thống CNTT và CSHT phải được bảo vệ, trang bị kết nối thiết bị giám sát nhà trạm nhằm ngăn chặn các hoạt động tấn công, đột nhập, phá hoại; phòng, chống sự cố do cháy, nổ và các sự cố khác do thiên tai, con người, động vật gây ra.

3. Phải có phương án sẵn sàng ngăn chặn, xử lý kịp thời khi phát hiện các nguy cơ gây mất an toàn thiết bị viễn thông, hệ thống CNTT và CSHT.

Điều 32. Quản lý đối tác

1. Đối tác phải tuân thủ các điều khoản của hợp đồng đã ký với Tổng công ty, các quy định hiện hành của Tổng công ty và Pháp luật.

2. Các đơn vị quản lý, triển khai trực tiếp với các đối tác có trách nhiệm đánh giá năng lực và kết quả triển khai của đối tác với các hợp đồng đã ký.

Điều 33. Quản lý, cập nhật và lưu trữ dữ liệu mạng VT, hệ thống CNTT

1. Các dữ liệu phục vụ công tác vận hành khai thác mạng viễn thông (Thông tin về thiết bị mạng lưới: Cấu hình, tham số, dung lượng, tính năng, hiệu suất, công nghệ, tài liệu thiết kế mạng lưới; Các logfile lưu trữ sự kiện, sự cố; Các logfile lưu trữ lịch sử thay đổi trên mạng lưới; Các số liệu KPI/KQI mạng lưới; Các hướng dẫn thực hiện công việc (MOP), phương án UCTT, bài học kinh nghiệm) phải được cập nhật, lưu trữ bảo đảm tra cứu, truy xuất khi cần thiết.

2. Đơn vị được giao vận hành khai thác hệ thống CNTT có trách nhiệm thực hiện full backup hệ thống định kỳ tối thiểu 1 tuần/2 lần hoặc backup full trước khi thực hiện hoạt động nâng cấp hệ thống lớn hoặc quan trọng. Các bản backup database incremental cần được thực hiện hàng ngày (đối với các hệ thống quan trọng) để đảm bảo việc khôi phục tối đa dữ liệu hệ thống.

3. Đơn vị quản lý vận hành hệ thống CNTT phải có trách nhiệm xây dựng kịch bản khôi phục (restore) dữ liệu từ các dữ liệu backup và định kỳ (06 tháng/01 lần) thực hiện kiểm tra kịch bản khôi phục và có phiếu đánh giá kết quả, cập nhật vào hồ sơ quản lý của hệ thống

4. Dữ liệu backup cần có phương án lưu trữ an toàn, bảo mật, tách biệt khỏi hệ thống được backup để tránh rủi ro về mặt sự cố hệ thống.

5. Yêu cầu về lưu trữ dữ liệu trên hệ thống CNTT:

a) Các dữ liệu, log file ghi lại quá trình truy cập của người dùng, đặc biệt là các tài khoản quản trị, các tài khoản có quyền thay đổi dữ liệu phải được lưu trữ Online 30 ngày; lưu trữ Offline 3 năm, đồng thời đẩy dữ liệu log file về hệ thống lưu trữ log tập trung của Tổng công ty.

b) Các dữ liệu, logfile lưu lại tác động, các câu lệnh sửa đổi dữ liệu, thay đổi cấu hình hệ thống: lưu trữ Online 30 ngày; lưu trữ Offline 3 năm (các câu lệnh thay đổi cấu hình, add/remove route, thêm xóa luật chặn mở trên firewall, các câu lệnh tác động vào hệ thống, database, câu lệnh cấp quyền, gán quyền truy cập...), đồng thời đẩy dữ liệu log file về hệ thống lưu trữ log tập trung của Tổng công ty. Đối với các hệ thống bảo mật (firewall, database firewall, web firewall, APT....) thời hạn lưu trữ các dữ liệu cấu hình, khai báo, công văn khai báo tối thiểu 3 năm (offline).

c) Các dữ liệu full backup của hệ thống quan trọng lưu trữ tối thiểu 3 năm (mỗi năm 03 bản full backup đầu năm - giữa năm - cuối năm) hoặc tuân theo các quy định khác của Tổng công ty (nếu có).

d) Yêu cầu về phân tích dữ liệu logfile: đơn vị vận hành khai thác hệ thống CNTT thường xuyên thực hiện rà soát, phân tích logfile, đánh giá đảm bảo hệ thống hoạt động theo đúng các quy chế, quy định của Tổng công ty.

6. Việc truy xuất để khai thác dữ liệu phải tuân thủ mọi quy định về an toàn bảo mật thông tin của Tổng công ty.

7. Nghiêm cấm tất cả các hành động tự ý sửa hoặc xóa dữ liệu vẫn đang trong thời hạn lưu trữ.

Chương V

TỐI ƯU NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG MẠNG VÀ DỊCH VỤ

Điều 34. Nguyên tắc tối ưu nâng cao chất lượng mạng và dịch vụ

1. Công tác tối ưu nâng cao chất lượng mạng lưới và dịch vụ phải được thực hiện nhằm mục tiêu nâng cao trải nghiệm khách hàng, cạnh tranh so với các đối thủ và đáp ứng yêu cầu sản xuất kinh doanh của Tổng công ty.

2. Công tác tối ưu nâng cao chất lượng mạng và dịch vụ phải được thực hiện toàn trình từ mạng vô tuyến, mạng truyền dẫn, mạng lõi và các dịch vụ cung cấp.

3. Việc đánh giá trải nghiệm khách hàng và chất lượng mạng đối thủ được thực hiện định kỳ hoặc đột xuất thông qua đo kiểm, thu thập, khảo sát, thống kê, phân tích và đánh giá.

Điều 35. Tối ưu nâng cao chất lượng mạng và dịch vụ

1. Các đơn vị quản lý các chương trình tối ưu nâng cao chất lượng và dịch vụ tại địa bàn mình/hệ thống CNTT được quản lý.

2. Các kết quả, dữ liệu sau khi thực hiện các chương trình tối ưu, kết hợp với các dữ liệu tối ưu từ các hệ thống tối ưu hóa tự động (SON, GEO....) cần được đánh giá để áp dụng triển khai trên toàn mạng.

3. Các đơn vị có chức năng đo kiểm, tối ưu thống kê và xem xét nhu cầu để trang bị công cụ đo kiểm, tối ưu bảo đảm hiệu quả và đáp ứng yêu cầu công việc và nhu cầu mạng lưới.

4. Cơ sở dữ liệu và công cụ phục vụ tối ưu phải đảm bảo đầy đủ, đồng bộ và chính xác.

5. Đối với mạng viễn thông: Xây dựng hệ thống giám sát chất lượng mạng tự động để kiểm soát vùng phủ sóng, đánh giá vùng phủ sóng có chất lượng phục vụ công tác tối ưu và chăm sóc khách hàng.

6. Đối với hệ thống CNTT: Xây dựng các hệ thống giám sát chất lượng để kiểm soát tính ổn định, cam kết SLA khi cung cấp cho người dùng, khách hàng.

7. Thực hiện việc đo kiểm, đánh giá chất lượng từ người dùng cuối đến các máy chủ của nhà cung cấp dịch vụ để có các giải pháp tối ưu nâng cao trải nghiệm của khách hàng.

Chương VI

QUẢN LÝ, NÂNG CAO NĂNG LỰC MẠNG

Điều 36. Nguyên tắc quản lý, nâng cao năng lực mạng

1. Tài nguyên viễn thông, hệ thống CNTT phải được quản lý, khai thác hiệu quả, đáp ứng yêu cầu sản xuất kinh doanh của Tổng công ty và nhu cầu ngày càng cao của khách hàng.

2. Năng lực mạng phải được trang bị đáp nhu cầu hiện tại, mạng VT, hệ thống CNTT cần phải được hiện đại hóa sẵn sàng nâng cấp, mở rộng phù hợp với xu hướng công nghệ và chiến lược của Tổng công ty.

3. Các hệ thống thiết bị mua sắm mới hoặc sau khi nâng cấp phải được đo kiểm đánh giá trước khi đưa vào sử dụng chính thức trên mạng.

Điều 37. Quản lý, nâng cao năng lực mạng

1. Ban Công nghệ là đơn vị chủ trì việc quản lý, kiểm soát, đánh giá việc sử dụng hiệu quả tài nguyên viễn thông, hệ thống CNTT.

2. Cơ sở dữ liệu về năng lực mạng (dung lượng, hiệu suất, cấu hình, tính năng và công nghệ) phải được rà soát, đánh giá định kỳ (health check, audit) để đưa ra các dự báo, đề xuất, hiệu chỉnh, trang bị, nâng cấp một cách phù hợp, kịp thời và bám sát các kế hoạch sản xuất kinh doanh của Tổng công ty.

Chương VII

ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH

Điều 38. Tổ chức thực hiện

1. Ban Tổng giám đốc, Trưởng các Ban/Phòng chức năng, Giám đốc các đơn vị trực thuộc trong phạm vi chức năng, nhiệm vụ của mình, có trách nhiệm tổ chức triển khai và kiểm tra việc chấp hành tại đơn vị theo đúng các quy định của Quy chế này.

2. Tổng giám đốc ban hành các quy trình hướng dẫn chi tiết các nội dung được quy định trong Quy chế này, bao gồm nội dung sau:

a) Các quy trình hướng dẫn chi tiết về việc quản lý sự cố, sự kiện, thay đổi và vấn đề trên mạng VT, hệ thống CNTT.

b) Các quy trình hướng dẫn chi tiết về việc bảo dưỡng và sửa chữa thiết bị VT, hệ thống CNTT khai thác hiện trường, tối ưu hóa nâng cao chất lượng mạng và dịch vụ.

c) Các quy trình hướng dẫn chi tiết về việc quản lý tài nguyên, triển khai sản phẩm và dịch vụ trên mạng VT, hệ thống CNTT, quản lý đối tác, quản lý truy nhập và bảo mật.

3. Tổng giám đốc ban hành các Tiêu chuẩn kỹ thuật đối với công tác quản lý, vận hành khai thác mạng VT, hệ thống CNTT bao gồm các nội dung sau:

a) Tiêu chuẩn hạ tầng kỹ thuật viễn thông thụ động: Nhà, trạm, cột, cống, bể.

b) Tiêu chuẩn thiết bị viễn thông: Lắp đặt, đấu nối, kết nối, kiểm định, hợp chuẩn, nhãn thiết bị.

c) Tiêu chuẩn chất lượng dịch vụ: Thoại, tin nhắn, data, giá trị gia tăng, truyền dẫn.

d) Tiêu chuẩn an toàn: An toàn cơ học, an toàn điện, an toàn thông tin, an toàn bức xạ vô tuyến điện, tiếp đất, chống sét.

e) Các tiêu chuẩn kỹ thuật của hệ thống CNTT.

4. Định kỳ hàng năm, Ban Công nghệ chủ trì đánh giá kết quả thực hiện Quy chế trong phạm vi Tổng công ty để trình Lãnh đạo Tổng công ty điều chỉnh Quy chế cho phù hợp.

Điều 39. Đào tạo vận hành khai thác

1. Ban Tổ chức - Cán bộ chủ trì phối hợp Ban Công nghệ xây dựng, triển khai kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng nâng cao trình độ chuyên môn nghiệp vụ cho đội ngũ cán bộ làm công tác vận hành khai thác mạng VT, hệ thống CNTT trong toàn Tổng công ty.

2. Các đơn vị trực thuộc phối hợp tổ chức triển khai kế hoạch đào tạo của Tổng công ty, đồng thời chủ động xây dựng và triển khai kế hoạch đào tạo tại đơn vị.

3. Nguồn kinh phí đào tạo theo quy định của Tổng công ty.

Điều 40. Khen thưởng, xử lý vi phạm

1. Ban Công nghệ tiến hành kiểm tra, đánh giá công tác vận hành khai thác mạng VT, hệ thống CNTT, trên cơ sở đó tham mưu Lãnh đạo Tổng công ty đề xuất khen thưởng đơn vị và cá nhân thực hiện tốt quy chế này hàng năm theo quy định.

2. Đơn vị hoặc cá nhân vi phạm quy chế này, tùy theo tính chất, mức độ vi phạm có thể bị xử lý hành chính, xử lý kỷ luật hoặc các hình thức xử lý khác theo quy định hiện hành; nếu vi phạm gây thiệt hại thì phải chịu trách nhiệm về những thiệt hại gây ra theo quy định của pháp luật.

3. Việc giải quyết khiếu nại, tố cáo và tranh chấp được thực hiện theo quy định liên quan của pháp luật.