

NGÂN HÀNG
CHÍNH SÁCH XÃ HỘI

Số: ~~1310~~/NHCS-CNTT

CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

V/v "Bảo trì định kỳ các thiết bị Tin học toàn chi nhánh"

Hà Nội ngày 27 tháng 5 năm 2009

Kính gửi : Giám đốc chi nhánh Ngân hàng Chính sách xã hội các tỉnh, TP

Theo báo cáo định kỳ chuyên đề Công nghệ thông tin Quý I.2009 của các chi nhánh Ngân hàng Chính sách xã hội (NHCSXH) các tỉnh, TP được quy định tại Công văn số 1954/QĐ-NHCS ngày 17/7/2008. Trong thời gian qua, việc bảo trì định kỳ các thiết bị Tin học đã được các chi nhánh tỉnh, TP thực hiện đầy đủ kịp thời, đảm duy trì các tính năng tác dụng cũng như hoạt động ổn định của các thiết bị tin học trong suốt quá trình vận hành, khai thác sử dụng.

Tuy nhiên, căn cứ báo cáo công tác của các Đoàn kiểm tra Hội sở chính đi kiểm tra các mặt hoạt động của chi nhánh. Một số chi nhánh chưa thực hiện việc bảo trì các thiết bị Tin học theo định kỳ đúng thời gian quy định, dẫn đến các thiết bị Tin học thường xuyên bị lỗi, hỏng hóc, gặp sự cố, hiệu quả sử dụng thấp. Ngoài ra, một số chi nhánh chưa chú trọng đến công tác này.

Để đảm bảo tuổi thọ, khai thác sử dụng các thiết bị tin học một cách hiệu quả nhất; Xử lý kịp thời các sự cố phát sinh trong quá trình vận hành hệ thống, đảm bảo hoạt động tin học được liên tục. Tổng giám đốc yêu cầu các Ông (Bà) Giám đốc chi nhánh NHCSXH các tỉnh, TP lập kế hoạch và triển khai thực hiện việc Bảo trì định kỳ các thiết bị tin học theo công văn số 1954/QĐ-NHCS ngày 17/7/2008 về việc "**Ban hành Quy định đánh giá và xếp loại về hoạt động Công nghệ thông tin**" và công văn số 625/NHCS-CNTT ngày 24/3/2009 về "**Hướng dẫn quản lý hoạt động Công nghệ thông tin**" trong hệ thống NHCSXH.

(Đi kèm công văn là Phụ lục 01/NHCS-CNTT-HDBT, Hướng dẫn chi tiết Quy trình bảo dưỡng, bảo trì các thiết bị Tin học theo định kỳ)



Mọi vướng mắc trong quá trình thực hiện yêu cầu liên hệ về Hội sở Chính (Trung tâm Công nghệ thông tin) số điện thoại : 043.6417197 để được giải đáp. ✱

Nơi nhận:

- Như kính gửi;
- Tổng giám đốc(để bc);
- Lưu TTCNTT

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



Lê Hồng Phong

PHỤ LỤC 01/NHCS-CNTT-HDBT

Kèm theo công văn số **1310** /NHCS-CNTT ngày **27/5/2009** của Tổng giám đốc Ngân hàng Chính sách xã hội

HƯỚNG DẪN CHI TIẾT QUY TRÌNH BẢO DƯỠNG, BẢO TRÌ THIẾT BỊ TIN HỌC THEO ĐỊNH KỲ.

1. Nội dung cơ bản của bảo trì trang thiết bị tin học.

1.1. Nội dung cơ bản của bảo trì phần cứng và hệ thống mạng:

a) Kiểm tra tình trạng hoạt động của thiết bị; kiểm tra cấu hình thiết bị kiểm tra tốc độ đường truyền thông, làm vệ sinh công nghiệp.

b) Phát hiện, kiến nghị và sửa chữa, thay thế các thiết bị hư hỏng hoặc hết thời hạn sử dụng.

1.2. Nội dung cơ bản của bảo trì phần mềm, hệ thống và cơ sở dữ liệu:

a) Nâng cấp phần mềm: bao gồm việc khắc phục kịp thời những khiếm khuyết của chương trình (vá lỗi), đáp ứng yêu cầu đổi mới của nghiệp vụ và thay thế thuật toán hoặc thay thế công nghệ đã lạc hậu. *(Nội dung này dành cho trung tâm Công nghệ thông tin)*

b) Điều chỉnh phần mềm: bao gồm việc thay đổi, bổ sung các cấu phần của phần mềm cho phù hợp hơn với yêu cầu của người sử dụng và tình trạng của thiết bị. *(Nội dung này dành cho trung tâm Công nghệ thông tin)*

c) Bảo trì phần mềm hệ thống (hệ điều hành): kiểm tra tình trạng hoạt động của hệ thống (performance), các vùng đĩa trống. Xóa các file dữ liệu trung gian, xóa các file nhật ký (log file) quá thời hạn.

d) Kiểm tra, diệt Virus tin học, mã độc hại, sâu tin học và bảo trì theo các tiêu chuẩn riêng của nhà cung cấp.

2. Thời gian thực hiện bảo trì trang thiết bị tin học

2.1. Hàng ngày, hàng tuần người sử dụng thiết bị tin học phải có trách nhiệm bảo quản, lau chùi bên ngoài thiết bị, không để bụi bẩn, thông báo kịp thời cho người có trách nhiệm khi phát hiện thấy máy móc thiết bị, phần mềm hoặc cơ sở dữ liệu có dấu hiệu không bình thường.

2.2. Định kỳ, phải thực hiện việc kiểm tra tình trạng kỹ thuật của trang thiết bị để kịp thời phát hiện các hư hỏng có thể xảy ra; tối ưu các thông số của các bảng dữ liệu, dọn dẹp dữ liệu cũ, các dữ liệu dư thừa.

2.3. Ít nhất trong 3 tháng phải tiến hành bảo trì một lần. Trang thiết bị đang trong thời gian được bảo hành vẫn phải tiến hành bảo trì định kỳ.

3. Quy trình thực hiện bảo trì trang thiết bị tin học

3.1. Nguyên tắc chung

Căn cứ vào mức độ quan trọng và mức độ khó về kỹ thuật của mỗi hệ thống công nghệ thông tin; căn cứ vào mô hình tổ chức và trình độ cán bộ kỹ thuật tại đơn vị. Các chi nhánh có thể tự bảo trì, chọn dịch vụ thuê ngoài và chọn các hình thức bảo trì định kỳ, bảo trì đột xuất, bảo trì tại chỗ, bảo trì từ xa, trên cơ sở phải đảm bảo các nguyên tắc quy định tại mục 3 của Hướng dẫn này.

3.2. Giao ban kỹ thuật giữa các bên liên quan về tình trạng hoạt động của máy móc, thiết bị, phần mềm và cơ sở dữ liệu để lập kế hoạch thực hiện chi tiết.

3.3. Đối với các phần mềm, cơ sở dữ liệu, máy móc, thiết bị có chứa mã khóa bảo mật (Password) cán bộ quản lý phải thay thế bằng mã khóa bảo mật tạm thời; thực hiện việc lưu trữ cấu hình và các dữ liệu quan trọng để phòng việc mất dữ liệu trong khi bảo trì.

3.4. Cán bộ bảo trì thực hiện công việc bảo trì. Trong thời gian làm công việc bảo trì cán bộ bảo trì phải sử dụng các loại mã khóa bảo mật tạm thời.

3.5. Sau khi hoàn thành công việc bảo trì, các bên liên quan phải tổ chức vận hành để nghiệm thu tình trạng hoạt động từng loại thiết bị, từng phần mềm riêng lẻ và cả hệ thống; kiểm tra các tiêu chuẩn về vệ sinh công nghiệp, kiểm tra lại việc ghi chép nhật ký bảo trì.

3.6. Cán bộ quản lý phải tổ chức kiểm tra, giám sát công việc bảo trì, thực hiện hoàn trả các mã khoá bảo mật về tình trạng ban đầu và bảo đảm các trang thiết bị ở trạng thái sẵn sàng đưa vào sử dụng.

4. Quy trình kiểm tra bảo dưỡng, bảo trì máy móc, thiết bị tin học hàng ngày

4.1. Đối tượng là người sử dụng(NSD), quản lý máy móc, thiết bị hàng ngày trong hệ thống Ngân hàng Chính sách xã hội(NHCSXH); thời gian định kỳ hàng ngày.

4.2. Nội dung thực hiện

- Người sử dụng, quản lý máy móc, thiết bị tin học có trách nhiệm thực hiện:
- Kiểm tra điều kiện và tình trạng sẵn sàng làm việc của thiết bị.
- Chủ động khắc phục tạm thời để đảm bảo hệ thống làm việc bình thường.
- Nếu không tự chủ động xử lý, khắc phục, yêu cầu hỗ trợ kỹ thuật như sau:

+ Tại Hội sở chính các phòng/ban chuyên môn nghiệp vụ yêu cầu hỗ trợ cán bộ kỹ thuật(CBKT) thuộc Trung tâm Công nghệ thông tin

+ Tại Hội sở tỉnh phòng/ban chuyên môn nghiệp vụ yêu cầu hỗ trợ cán bộ kỹ thuật thuộc Phòng Tin học.

+ Tại Phòng Giao dịch các tổ chuyên môn nghiệp vụ yêu cầu hỗ trợ cán bộ kỹ thuật thuộc Phòng Tin học hoặc cán bộ tin học trực thuộc(nếu có)

a. Máy tính PC (CPU, Monitor, Keyboard, Mouse)

- Kiểm tra vỏ bên ngoài, không để các đồ vật khác ở bên trên và sát bên cạnh làm ảnh hưởng đến quá trình đối lưu toả nhiệt của thiết bị.

- Kiểm tra, cắm chắc chắn các cáp điện, cáp tín hiệu vào máy.

- Bật công tắc để làm việc bình thường.

b. Thiết bị ngoại vi (Máy in, máy quét..)

- Dọn dẹp và sắp đặt gọn gàng giấy in hỏng và các giấy trắng.

- Kiểm tra vỏ bên ngoài, không để các đồ vật khác ở xung quanh làm ảnh hưởng đến quá trình kéo giấy vào và nhả giấy ra của máy in.

c. Thiết bị điện

UPS off-line (lưu điện off-line)

- Kiểm tra bên ngoài để phát hiện các sự cố bất thường trước khi bật điện.

- Kiểm tra tác dụng thực tế của UPS.

- Nếu UPS làm việc bình thường, bật điện không tải 15 phút để nạp điện cho UPS.

Máy phát điện dự phòng

- Kiểm tra tình trạng sẵn sàng hoạt động của máy: kiểm tra, bổ sung nhiên liệu vào thùng chứa trong máy ở mức cần thiết từ thùng chứa dự trữ bên ngoài.

4.3. Xử lý sự cố

- Nếu có sự cố đột xuất, máy không làm việc, thì NSD yêu cầu CBKT giúp đỡ khắc phục sự cố. Nếu không khắc phục được ngay thì thay thế tạm thời thiết bị hỏng bằng thiết bị dự phòng trong kho thiết bị dự phòng, hoặc yêu cầu điều chuyển các máy móc, thiết bị chưa dùng đến, chuyển thiết bị hỏng cho bộ phận sửa chữa bảo hành xử lý tiếp. CBKT cập nhật Hồ sơ kỹ thuật của thiết bị.

- Khi NSD tiếp nhận lại thiết bị đã xử lý sự cố cũng phải yêu cầu CBKT cập nhật Hồ sơ kỹ thuật về nguyên nhân gây sự cố, biện pháp xử lý, tình trạng thiết bị sau khi sửa chữa, bảo hành.

5. Quy trình bảo dưỡng, bảo trì máy móc thiết bị hàng tháng, quý

5.1. Đối tượng là cán bộ kỹ thuật hoặc kỹ thuật viên quản lý máy móc, thiết bị trong hệ thống NHCSXH; thời gian định kỳ hàng tháng.

5.2. Nội dung thực hiện

- Bảo dưỡng kỹ thuật, vệ sinh bên trong thiết bị.
- Đánh giá khả năng thích ứng của thiết bị với công việc hiện tại.
- Đánh giá năng lực hiện tại.
- Lên kế hoạch sửa chữa, nâng cấp, điều chuyển thiết bị
- Lập kế hoạch sửa chữa, nâng cấp, điều chuyển giữa các bộ phận sử dụng thiết bị trong phạm vi đơn vị thành viên.
- Cập nhật, lưu trữ Hồ sơ kỹ thuật

a. Thiết bị mạng (Bảo dưỡng bên ngoài)

- Lau chùi vệ sinh bên ngoài vỏ máy (Switch/HUB, Router, Modem, ...)
- Kiểm tra tốc độ truyền dữ liệu trên mạng LAN, WAN thông qua các hình thức truyền thông. Kiểm tra các thiết bị đầu cuối.
- Kiểm tra, vệ sinh các mối đầu nối cáp tại Patchpanel, Cross Connector các điểm nối(âm tường), các điểm tiếp xúc thiết bị.
- Kiểm tra các tuyến, các đoạn cáp, bổ sung đầy đủ các nhãn của cáp; kiểm tra thông mạch.

b. Máy chủ - Server

- Sao lưu dự phòng dữ liệu tạm thời trước khi bảo dưỡng máy chủ; tùy theo các chức năng nhiệm vụ của các loại máy chủ(Files Server, Database Server, Print Server, Web Server, Mail Server, Antivirus Server) để có các phương pháp bảo trì thích hợp.
- Kiểm tra, dọn dẹp đĩa cứng.
- Cập nhật và chạy các chương trình phòng chống Virus tin học, mã độc hại, sâu tin học(Virus, Worm, Spyware, Adware, Spam, Malware...).
- Sao lưu dự phòng để niêm cất dữ liệu định kỳ ra băng từ, đĩa CDR/CDRW.

c. Máy tính PC (CPU, Monitor, Keyboard, Mouse)

- Sao lưu dự phòng dữ liệu trước khi bảo dưỡng bên trong máy.

- Dọn dẹp phần mềm, loại bỏ các phần mềm không dùng đến.
- Cập nhật và chạy các chương trình phòng chống Virus tin học, mã độc hại, sâu tin học(Virus, Worm, Spyware, Adware, Spam, Malware...).
- Dọn dẹp ổ cứng, giải phóng ổ đĩa cài hệ điều hành có khoảng trống tối thiểu 1GB.

d. Thiết bị ngoại vi

Máy in

- Vệ sinh, bảo dưỡng hệ thống cơ khí bên trong vỏ máy.
- Tra dầu bảo dưỡng đầu kim máy in.

Máy quét

- Lau chùi vệ sinh bên trong vỏ máy.
- Vệ sinh, bảo dưỡng hệ thống quang học

e- Thiết bị điện

- UPS off-line, UPS on-line
- Bảo dưỡng, nạp bù ắc-quy.

g- Máy phát điện dự phòng

- Bảo dưỡng bên ngoài, nổ máy có tải 30 phút

h- Thiết bị chống sét

- Bảo dưỡng thiết bị cắt lọc sét

5.3. Xử lý sự cố

- Cập nhật tình trạng hiện tại vào Hồ sơ kỹ thuật
- Nếu trong quá trình bảo dưỡng này có phát sinh các lỗi của thiết bị thì CBKT đều phải cập nhật Hồ sơ kỹ thuật về nguyên nhân gây sự cố, biện pháp xử lý, tình trạng thiết bị sau khi sửa chữa, bảo hành.

6. Điều kiện tham gia bảo trì trang thiết bị tin học.

6.1. Các cá nhân tham gia hoạt động bảo trì bao gồm cán bộ quản lý, nhân viên bảo trì phải có đầy đủ phẩm chất đạo đức, năng lực, kiến thức, trình độ chuyên môn về công nghệ thông tin; về lĩnh vực được yêu cầu bảo trì.

6.2. Tổ chức làm dịch vụ bảo trì là các công ty, đơn vị chuyên môn hoạt động trong lĩnh vực công nghệ thông tin, viễn thông, có tư cách pháp nhân và hoạt động kinh doanh hợp pháp. Có đội ngũ nhân viên bảo trì đủ trình độ và đủ số lượng cần thiết thực hiện công việc bảo trì theo kế hoạch, nội dung bảo trì do NHCSXH yêu cầu.

6.3. Tùy thuộc vào thực tế, có thể đưa ra các điều kiện bổ sung cho phù hợp với công việc bảo trì như tiêu chuẩn về con người, phương tiện sửa chữa.

yêu cầu về phần mềm chuyên dụng dùng để kiểm tra phát hiện các sai hỏng và nghiệm thu kết quả sau khi bảo trì .

7. An toàn, bảo mật trong bảo trì thiết bị tin học

7.1. Tổ chức việc giám sát, nghiệm thu kết quả theo kịch bản đã được phê duyệt. Không để những người không đủ năng lực chuyên môn thực hiện bảo trì hoặc khi tiến hành bảo trì không có dụng cụ sửa chữa cần thiết.

7.2. Đối với các phần mềm, cơ sở dữ liệu, máy móc, thiết bị có chứa mã khóa bảo mật thì phải sử dụng các mã khóa bảo mật tạm thời trong thời gian bảo trì và thay đổi ngay sau khi công việc bảo trì hoàn thành.

7.3. Phải có phương án dự phòng về máy móc, thiết bị, linh kiện, phụ tùng thay thế đảm bảo cho công tác bảo trì được thuận lợi, nhanh chóng. Có biện pháp phòng tránh rủi ro trong khi thực hiện công việc bảo trì.

7.4. Các linh kiện, phụ tùng phải được kiểm tra về kỹ thuật trước khi tiến hành công việc nâng cấp, thay thế. Đối với các thiết bị chứa dữ liệu mật còn có khả năng khai thác được thì phải thực hiện lưu trữ và phải xóa toàn bộ dữ liệu này trước khi tiến hành sửa chữa, thay thế. Các thay đổi về thiết kế, cấu hình của các thiết bị trong những lần sửa chữa, thay thế hoặc nâng cấp phải được ghi nhật ký đầy đủ.

7.5. Bảo trì từ xa chỉ được thực hiện khi hệ thống mạng đã được trang bị các công cụ bảo mật gồm thiết bị mã hóa đường truyền, thiết bị bức tường lửa, thiết bị chống Virus máy tính xâm nhập.

KT. TỔNG GIÁM ĐỐC
PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC



Lê Hồng Phong