

Trách nhiệm	Họ và Tên	Chức vụ	Chữ ký
Người soạn thảo	Phạm Thu Đông	Tổ trưởng tổ Công nghệ thông tin	
Người soát xét	Trương Đại Trí	Trưởng phòng KHNV-ĐD	
Người phê duyệt	Nguyễn Văn Hiên	Giám đốc	

NHỮNG THAY ĐỔI ĐÃ CÓ

[illegible]

1. MỤC ĐÍCH

Quy trình này quy định thống nhất cách thức quản lý hệ thống thông tin và xử lý các sự cố liên quan nhằm đảm bảo hệ thống được vận hành và duy trì tốt, đáp ứng yêu cầu sử dụng và quản lý của Bệnh viện Phụ sản Thái Bình.

2. PHẠM VI ÁP DỤNG

Áp dụng cho việc quản lý đối với nhân viên Tổ CNTT được tham gia trực tiếp vào quá trình quản lý phòng máy chủ.

3. TÀI LIỆU THAM KHẢO

- ISO 9001:2015
- Thông tư 54/BYT

4. THUẬT NGỮ VÀ TỪ VIẾT TẮT

4.1. Thuật ngữ

- **Máy chủ:** Là máy có bộ vi xử lý (CPU) tốc độ cao, bộ nhớ (RAM) và ổ đĩa cứng (HDD) lớn.
- **Máy trạm:** Trong mạng cục bộ, đây là một máy tính loại để bàn/xách tay dùng chạy các chương trình ứng dụng và đóng vai trò là một điểm để thâm nhập vào mạng.
- **Thiết bị mạng máy tính:**
 - *Bao gồm:*
 - Switch: Hệ thống chuyển mạch chính và nhánh tại các toà nhà/phòng.
 - Router: Thiết bị định tuyến gói tin mạng.
 - Firewall: Tường lửa bảo vệ hệ thống mạng máy tính

4.2 Từ viết tắt

- HTQL: Hệ thống quản lý;
- QLCL: Quản lý chất lượng;
- STCL: Sổ tay chất lượng;
- QT: Quy trình;
- Nhân viên CNTT: Nhân viên Công nghệ thông tin;
- CBVC: Cán bộ viên chức;

- TCKT: Tài chính kế toán;
- HD: Hướng dẫn;
- BM: Biểu mẫu.

5. NỘI DUNG

5.1. Quy định quản lý phòng máy chủ

5.1.1 Trách nhiệm quản lý phòng máy chủ

- Cán bộ, viên chức thuộc phòng Công nghệ thông tin (CNTT) được phân công theo chức năng, nhiệm vụ chịu trách nhiệm thi hành và quản lý phòng máy chủ.
- Tổ Công nghệ thông tin (CNTT) phải lập sổ theo dõi hoạt động của phòng máy chủ. Nhân viên CNTT trong ca trực có trách nhiệm theo dõi tất cả các thông số kỹ thuật, trang thiết bị tài sản phòng máy chủ và ghi sổ mẫu **QT.CNTT.02/BM.01**. Sổ ở dạng file mềm không cho sửa nội dung sau khi lưu, được đặt tại phòng máy chủ và in lưu vào cuối năm hoặc khi cần.
- Phòng máy chủ giao cho 01 cán bộ phụ trách chung theo mẫu **QT.CNTT.02/BM.02**

5.1.2 Quy định chi tiết xử lý sự cố và quản lý phòng máy chủ của BVPSTB:

- Người không có nhiệm vụ tuyệt đối không vào phòng máy chủ khi không được phép của cán bộ có chuyên môn thuộc phòng công nghệ thông tin.
- Cán bộ trực phải có nhiệm vụ ghi sổ theo dõi (Mẫu **QT.CNTT.02/BM.01**) tại phòng máy chủ.
- Khi có sự cố tại phòng máy chủ phải báo cáo Tổ trưởng Tổ CNTT đề xin ý kiến giải quyết.
- Khi cần phải bật tắt máy chủ, thiết bị mạng trong phòng máy chủ thì thực hiện theo quy trình hướng dẫn tại phòng máy chủ (có hướng dẫn kèm theo, thông tin hướng dẫn là tài liệu lưu hành nội bộ, không được tiết lộ ra ngoài dưới bất kỳ hình thức nào).

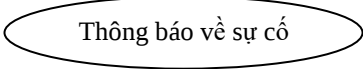
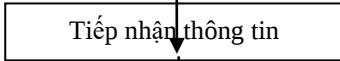
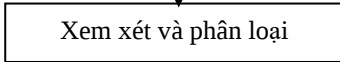
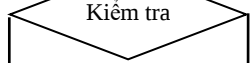
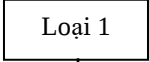
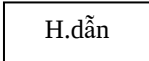
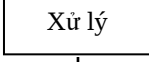
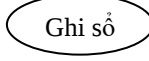
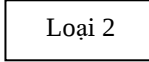
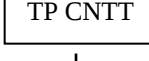
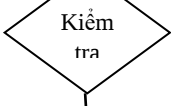
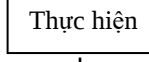
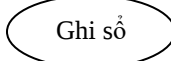
- Kết thúc mỗi buổi trực, người trực trước phải thông báo cho người trực tiếp theo các thông tin thay đổi, diễn biến đến hoạt động tại phòng máy chủ nếu có.
- Bổ sung hay thay thế trang thiết bị tại phòng máy chủ phải được sự đồng ý của Tổ trưởng CNTT hoặc người được ủy quyền quản lý phòng, cán bộ trực có trách nhiệm ghi lại và báo cáo lại tình hình với lãnh đạo phòng vào hôm sau.
- Tại phòng máy chủ phải niêm yết tài sản của phòng máy chủ.
- Tuyệt đối không được thao tác trên máy chủ khi chưa được phép của tổ Tổ trưởng Tổ CNTT hoặc người được ủy quyền quản lý phòng.
- Khi nhiệt độ phòng máy chủ vượt quá 25°C thì phải điều chỉnh nhiệt độ về thấp dưới 25°C. Khi độ ẩm vượt quá 65% thì phải điều chỉnh độ ẩm về dưới 65%.

5.1.3 Các biện pháp kỷ luật

- Bất kỳ hành động nào không tuân theo quy định đều chịu sự kỷ luật theo quy chế của Trung tâm y tế Tây Hòa.
- Cán bộ Tổ CNTT để xảy ra mất mát, thiệt hại về kinh tế đối với phòng máy và dữ liệu trên máy chủ sẽ phải chịu kỷ luật theo quy định của Trung tâm y tế Tây Hòa.

TRUNG TÂM Y TẾ TÂY HÒA
QUY TRÌNH QUẢN LÝ PHÒNG MÁY CHỦ

5.2. Lưu đồ quy trình xử lý sự cố

Trách nhiệm	Các bước thực hiện	Mô tả/ Biểu mẫu
Nhân viên tổ CNTT		- Cán bộ trực khi phát hiện sự cố phòng máy chủ ghi sổ và báo cho tổ Tổ trưởng Tổ CNTT.
Tổ trưởng Tổ CNTT		- Tổ trưởng Tổ CNTT tiếp nhận thông tin.
Tổ trưởng Tổ CNTT xem xét và phân loại sự cố.		- Loại 1: Xử lý ngay (Đưa ra hướng dẫn cho nhân viên xử lý ngay) - Loại 2: Không xử lý được ngay (Tổ trưởng Tổ CNTT đưa phương án cùng cán bộ trực xử lý)
Nhân viên Tổ CNTT xử lý sự cố	         	- Đối với sự cố loại 01, Tổ trưởng Tổ CNTT đưa ra hướng dẫn xử lý nhanh chóng cho cán bộ Tổ CNTT thực hiện xử lý sự cố sau đó ghi vào sổ tại phòng máy chủ và báo lại trưởng phòng (Mẫu QT.CNTT.02/BM.01). - Đối với sự cố loại 02: ▪ Nhân viên CNTT ghi sổ tại phòng máy chủ theo mẫu QT.CNTT.02/BM.01. Đề xuất phương án xử lý với trưởng phòng để thống nhất phương án ▪ Trường hợp cần mua vật tư thay thế thì thực hiện theo các bước mua sắm theo quy định. ▪ Trường hợp cần sự hỗ trợ từ bên ngoài thì xin ý kiến lãnh đạo bệnh viện chỉ đạo. ▪ Nhân viên CNTT có trách nhiệm đôn đốc để đảm bảo sự cố được khắc phục nhanh chóng và phối hợp, giám sát việc thực hiện trong trường hợp thuê ngoài. ▪ Nếu thời gian chờ xử lý sự cố quá 3h thì cần điều động thiết bị khác để đảm bảo công việc không bị gián đoạn.

Ghi chú:

Sự cố loại 1: Là những sự cố liên quan đến trang thiết bị, máy chủ, thiết bị mạng trong phòng máy chủ nhưng không hoặc chưa làm ngưng hoạt động của máy chủ, thiết bị mạng trong phòng máy chủ

Sự cố loại 2: Là những sự cố liên quan trực tiếp đến máy chủ, dữ liệu, thiết bị mạng, thiết bị lưu trữ, hệ thống cáp quang, hệ thống điện, điều hòa trong phòng máy chủ có nguy cơ gây hư hỏng thiết bị trong phòng máy chủ, gây ngưng hoạt động máy chủ, thiết bị mạng....

6. BIỂU MẪU/ PHỤ LỤC

QT.CNTT.02/BM.01: Sổ theo dõi và xử lý sự cố phòng máy chủ

QT.CNTT.02/BM.02: Phân công nhiệm vụ cán bộ được thao tác trên máy chủ

QT.CNTT.02/BM.03: Danh mục thiết bị phòng máy chủ

7. HỒ SƠ LƯU

STT	Hồ sơ	Nơi lưu	Thời gian
1	Sổ theo dõi và xử lý sự cố phòng máy chủ	TỔ CNTT	Theo lần cập nhật
2	Phân công nhiệm vụ cán bộ được thao tác trên máy chủ		
3	Danh mục thiết bị phòng máy chủ		