

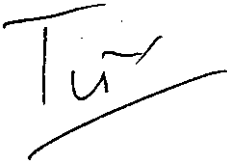
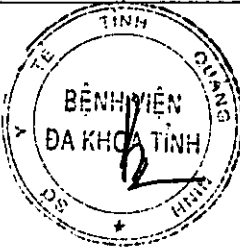
SỞ Y TẾ TỈNH QUẢNG NINH
BỆNH VIỆN ĐA KHOA TỈNH

-----o0o-----



QUY TRÌNH
QUẢN LÝ PHÒNG MÁY CHỦ

Mã hiệu: QT CNTT-05
Lần ban hành: 01
Ngày ban hành: 09/12/2022

Trách nhiệm	Soạn thảo	Kiểm tra	Phê duyệt
Chức vụ	<u>Phó phòng CNTT</u>	Trưởng phòng CNTT	Giám đốc
Chữ ký			
Họ và tên	Bùi Xuân Tiến	Trịnh Đình Tuấn	Nguyễn Bá Việt



BỆNH VIỆN ĐA KHOA TỈNH QUẢNG NINH	QUY TRÌNH	Mã: QT CNTT-05
	QUẢN LÝ PHÒNG MÁY CHỦ	Lần BH: 01
		Ngày hiệu lực: 09/12/2022
		Trang: 2/7

1. MỤC ĐÍCH

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 đa khoa tỉnh Quảng Ninh.

2. PHẠM VI

Trách nhiệm áp dụng: bộ phận CNTT và các khoa phòng.

3. TÀI LIỆU VIỆN DẪN

Tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015.

4. ĐỊNH NGHĨA/VIẾT TẮT

Server (máy chủ): Máy chủ được định nghĩa là một loại máy tính chuyên biệt dùng để cung cấp dịch vụ cho nhiều máy tính khác được kết nối tới máy chủ thông qua mạng internet hoặc mạng cục bộ LAN, có bộ vi xử lý (CPU) tốc độ cao, bộ nhớ (RAM) và ổ đĩa cứng (HDD hoặc SSD) dung lượng lớn.

Workstation (Máy trạm): Là một máy tính được thiết kế dành để chạy các ứng dụng kỹ thuật hoặc khoa học. Mục đích chính cho việc tạo ra máy tính này là để phục vụ cho 1 người tại 1 thời điểm, có thể kết nối với nhau qua mạng máy tính và phục vụ nhiều user cùng lúc.

Kết nối mạng máy tính: Là tuyến cáp máy tính được đi trong nẹp nhựa hoặc máng cáp có tính thẩm mỹ, một đầu được đấu nối vào thiết bị mạng cục bộ như thiết bị chuyển mạch (Hub, Switch); đầu kia được đấu nối vào Outlet có jack cắm và 01 sợi cáp để kết nối đến máy tính.

Thiết bị mạng máy tính bao gồm:

- Switch: Hệ thống chuyển mạch chính và nhánh tại các tòa nhà/ phòng.
- Router: Hệ thống máy chủ cung cấp các dịch vụ mạng máy tính.
- Firewall: Tường lửa bảo vệ hệ thống mạng máy tính.

- CNTT: Công nghệ thông tin.

BỆNH VIỆN ĐA KHOA TỈNH QUẢNG NINH	QUY TRÌNH	Mã: QT CNTT-05
	QUẢN LÝ PHÒNG MÁY CHỦ	Lần BH: 01
		Ngày hiệu lực: 09/12/2022
		Trang: 3/7

5. NỘI DUNG QUY TRÌNH

5.1 Trách nhiệm quản lý phòng máy chủ

Cán bộ, nhân viên bộ phận CNTT được phân công theo chức năng, nhiệm vụ chịu trách nhiệm thi hành và quản lý phòng máy chủ.

Bộ phận CNTT phải lập sổ theo dõi hoạt động của phòng máy chủ theo từng ca trực. 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.

Ca trực trong ngày có trách nhiệm theo dõi tất cả các thông số kỹ thuật, trang thiết bị phòng máy chủ và ghi vào sổ theo dõi.

5.2 Quy định an toàn phòng máy chủ

5.2.1. Đảm bảo an toàn về điện

Phòng máy chủ phải được sử dụng nguồn cung cấp liên tục thông qua thiết bị lưu điện (UPS) nhằm cấp điện liên tục đáp ứng yêu cầu kỹ thuật cho các thiết bị trong phòng máy chủ.

Phòng máy chủ phải được trang bị nguồn cung cấp điện thông qua hệ thống máy phát điện nhằm đảm bảo hoạt động liên tục khi điện lưới bị mất. Phải có thiết bị chuyển đổi tự động giữa điện lưới và điện máy nổ.

Phòng máy chủ và các khu vực có liên quan phải được lắp đặt hệ thống chống sét, hệ thống tiếp đất đúng tiêu chuẩn kỹ thuật. Hệ thống chống sét được lắp đặt cho điện nguồn, hệ thống đường truyền tin và cho tòa nhà.

Hệ thống nguồn điện, dây dẫn, thiết bị điện phải được lắp đặt thiết kế đúng tiêu chuẩn kỹ thuật để đảm bảo an toàn cho người và tài sản sản trong phòng máy chủ.

5.2.2. Đảm bảo an toàn phòng cháy, chữa cháy

Phòng máy chủ phải được trang bị hệ thống cảnh báo cháy nổ, hệ thống chữa cháy phù hợp với yêu cầu về an toàn cho thiết bị CNTT. Các thiết bị báo cháy, phòng cháy phải được kiểm tra theo định kỳ 6 tháng 1 lần để đảm bảo các tính năng kỹ thuật, luôn trong trạng thái sẵn sàng hoạt động.

Tuyệt đối không được để vật liệu, dung dịch dễ cháy như xăng, dầu, hóa chất và các vật dụng khác trong phòng máy chủ.

5.2.3. Nội quy làm việc trong phòng máy chủ

Nội quy phải được niêm yết trước phòng máy chủ để yêu cầu các đơn vị cá nhân làm việc trong khu vực này thực hiện đúng quy định về an ninh, an toàn. Phải phổ biến nội quy trước khi cho người vào phòng máy chủ.

5.2.4. Kiểm soát ra, vào phòng máy chủ

BỆNH VIỆN ĐA KHOA TỈNH QUẢNG NINH	QUY TRÌNH	Mã: QT CNTT-05
	QUẢN LÝ PHÒNG MÁY CHỦ	Lần BH: 01
		Ngày hiệu lực: 09/12/2022
		Trang: 4/7

Phụ trách bộ phận CNTT quản lý, kiểm tra, giám sát việc tuân thủ, chấp hành của cán bộ, nhân viên trong đơn vị.

Cán bộ, nhân viên trực quản trị làm nhiệm vụ kiểm soát ra, vào có trách nhiệm đảm bảo an toàn cho phòng máy chủ, ngăn ngừa việc sử dụng trái phép các thiết bị hạ tầng, thiết bị tin học.

Ngoài cán bộ trực quản trị, tất cả các cán bộ, nhân viên khác muốn làm việc trong phòng máy chủ đều phải có Lệnh ra, vào phòng máy chủ, trong đó xác định rõ nội dung công việc, thời gian thực hiện và dự kiến thời gian kết thúc.

Cán bộ, nhân viên kỹ thuật của đối tác, khách đến tham quan, làm việc tại phòng máy chủ phải mang theo giấy giới thiệu của cơ quan quản lý đồng thời phải có giấy tờ tùy thân như giấy chứng minh nhân dân hoặc hộ chiếu. Cán bộ, nhân viên trực quản trị chịu trách nhiệm giám sát các cán bộ, nhân viên kỹ thuật của đối tác và khách ra, vào làm việc tại phòng máy chủ.

5.2.5 Quản lý chìa khóa phòng máy chủ

Bộ phận CNTT phải thực hiện việc quản lý chặt chẽ các chìa khóa ra vào phòng máy chủ. Các chìa khóa này do Trưởng bộ phận CNTT, nhân viên trực quản lý và bảo vệ nội bộ Bệnh viện.

Chỉ có cán bộ, nhân viên trực quản trị được phép sử dụng một chìa khóa chính để ra vào phòng máy chủ trong ca trực của mình.

Một chìa khóa dự phòng do Ban Giám đốc nắm giữ và chỉ được sử dụng trong trường hợp khẩn cấp.

Trường hợp ngoài giờ hành chính xảy ra sự cố về an ninh, cháy nổ, chập điện thì bảo vệ nội bộ được phép sử dụng chìa khóa dự phòng thứ hai để vào phòng máy chủ xử lý sự cố và có trách nhiệm thông báo Trưởng bộ phận CNTT.

Kết thúc ca trực, cán bộ, nhân viên trực quản trị phải bàn giao chìa khóa cho ca trực tiếp theo đồng thời ký biên bản bàn giao ca trực vào sổ theo dõi trực quản trị.

Chìa khóa phải được đảm bảo tuyệt đối an toàn và giao người quản lý cụ thể. Trường hợp hỏng, mất phải báo cáo bộ phận CNTT để tiến hành thay thế kịp thời.

5.2.6 Quản lý về tài sản thuộc phòng máy chủ

Tài sản đặt tại phòng máy chủ phải được quản lý chặt chẽ, kiểm kê theo chế độ. Tài sản mang ra, vào phòng máy chủ phải được phép của Trưởng bộ phận CNTT và được ghi chép rõ ràng, có ký nhận của người thực hiện. Cán bộ, nhân viên phụ trách có trách nhiệm lập sổ theo dõi các thiết bị, tài sản trong phòng máy chủ.

5.2.7 Bảo dưỡng thiết bị trong phòng máy chủ

BỆNH VIỆN ĐA KHOA TỈNH QUẢNG NINH	QUY TRÌNH	Mã: QT CNTT-05
	QUẢN LÝ PHÒNG MÁY CHỦ	Lần BH: 01
		Ngày hiệu lực: 09/12/2022
		Trang: 5/7

Các thiết bị hạ tầng, thiết bị tin học phải được tổ chức bảo trì, bảo dưỡng, bảo hành theo tài liệu hướng dẫn sử dụng và các chính sách của bệnh viện đã được phê duyệt, đảm bảo hệ thống luôn trong tình trạng sẵn sàng hoạt động.

Việc bảo trì, bảo dưỡng, bảo hành có thể do cán bộ, nhân viên kỹ thuật của bệnh viện hoặc cán bộ, nhân viên kỹ thuật của đối tác có chức năng và năng lực thực hiện.

Chỉ cán bộ, nhân viên có trách nhiệm, đã được huấn luyện mới được phép tiến hành bảo dưỡng thiết bị.

5.2.8. Quản lý cán bộ, nhân viên quản trị phòng máy chủ

Trong thời gian trực quản trị, cán bộ, nhân viên được phân công trực quản trị có thể tham gia các công việc khác nhưng vẫn phải đảm bảo việc trực quản trị.

Trường hợp đột xuất, cán bộ, nhân viên trực quản trị không thể tiếp tục thực hiện ca trực thì phải báo cáo Trưởng bộ phận CNTT và làm thủ tục bàn giao ca trực cho người khác thực hiện.

Trong thời gian trực, cán bộ, nhân viên trực quản trị phải ghi nhật ký các sự cố, khách ra, vào, các biến động về thiết bị,... trong sổ theo dõi trực quản trị.

5.3 Báo cáo tình trạng phòng máy chủ

Khi phát hiện ra các hiện tượng, sự cố mất an toàn phòng máy chủ, cán bộ, nhân viên phụ trách phải báo ngay cho Trưởng bộ phận CNTT để khắc phục sự cố. Trường hợp nghiêm trọng thì thông báo trực tiếp tới Ban Giám đốc để khắc phục xử lý sự cố ngay lập tức.

5.4 Xử lý vi phạm

Bất kỳ hành động nào không tuân theo quy định đều bị xử lý kỷ luật thích hợp. Mặt khác lãnh đạo bộ phận CNTT hoặc người quản lý trực tiếp phải nhắc nhở và có hành động răn đe cán bộ nhân viên để tránh tái phạm.

Nếu cán bộ, nhân viên có hành động vi phạm quy định này một cách vô ý hay lần đầu vi phạm, sẽ được người quản lý nhắc nhở để tránh tái phạm. Nhưng nếu cán bộ nhân viên đó vẫn tiếp tục tái phạm thì sẽ có biện pháp kỷ luật thích hợp.

Nhân viên bộ phận CNTT để xảy ra mất mát, thiệt hại về kinh tế đối với phòng máy chủ và dữ liệu trên máy chủ sẽ phải chịu kỷ luật theo quy định của bệnh viện.

BỆNH VIỆN ĐA KHOA TỈNH QUẢNG NINH	QUY TRÌNH	Mã: QT CNTT-05
	QUẢN LÝ PHÒNG MÁY CHỦ	Lần BH: 01
		Ngày hiệu lực: 09/12/2022
		Trang: 6/7

5.5 Quy trình xử lý sự cố

Trách nhiệm	Các bước thực hiện	Mô tả/tài liệu liên quan
Nhân viên bộ phận CNTT	Thông báo về sự cố	Nhân viên trực khi phát hiện sự cố phòng máy chủ ghi sổ và báo cho Trưởng bộ phận CNTT bằng miệng, tin nhắn, điện thoại, email... hay cách khác nếu có thể
Trưởng bộ phận CNTT	Tiếp nhận thông tin	Trưởng bộ phận CNTT tiếp nhận thông tin.
Trưởng bộ phận CNTT xem xét	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 (trực tiếp Trưởng bộ phận CNTT vào cùng nhân viên trực xử lý).
Nhân viên phòng CNTT	Xử lý sự cố	Đối với sự cố loại 1: Trưởng bộ phận CNTT đưa ra hướng dẫn xử lý nhanh chóng cho nhân viên bộ phận CNTT thực hiện xử lý sự cố sau đó ghi vào sổ tại phòng máy chủ và báo lại Trưởng bộ phận. Đối với sự cố loại 2: + Nhân viên CNTT ghi sổ tại phòng máy chủ. Đề xuất phương án xử lý với Trưởng bộ phận. + Chuyển Trưởng bộ phận phê duyệt phương án. + Trường hợp cần mua vật tư thay thế hoặc thuê ngoài thực hiện thì chuyển phiếu yêu cầu tới phòng TCKT để phối hợp thực hiện. + Nhân viên bộ phận 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 máy tính khác để đảm bảo công việc không bị gián đoạn.

BỆNH VIỆN ĐA KHOA TỈNH QUẢNG NINH	QUY TRÌNH	Mã: QT CNTT-05
	QUẢN LÝ PHÒNG MÁY CHỦ	Lần BH: 01
		Ngày hiệu lực: 09/12/2022
		Trang: 7/7

Ghi chú:

Sự cố loại 1: Là những sự cố như hệ thống điều hòa, ánh sáng, báo cháy không hoạt động hoặc hoạt động lỗi. Hệ thống điện hoạt động không ổn định, lưu điện mất khả năng lưu trữ. Máy chủ và các thiết bị mạng bị mất kết nối do nguyên nhân vật lý như lỏng dây, đứt dây...

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 trong phòng máy chủ như thiết bị ngưng hoạt động, hoạt động không ổn định, bị chập cháy điện.

6. BIỂU MẪU/PHỤ LỤC

TT	Mã hiệu	Tên Biểu mẫu/ Phụ lục
1.	BM 01/CNTT-05	Sổ theo dõi và xử lý sự cố phòng máy chủ
2.	BM 02/CNTT-05	Phân công nhiệm vụ cán bộ được thao tác trên máy chủ
3.	BM 03/CNTT-05	Danh mục thiết bị phòng máy chủ
4.	BM 04/CNTT-05	Sổ theo dõi trực quản trị
5.	BM 05/CNTT-05	Lệnh duyệt ra vào phòng máy chủ

7. HỒ SƠ LƯU TRỮ

TT	Tên hồ sơ	Nơi lưu
1.	Sổ theo dõi và xử lý sự cố phòng máy chủ	Phòng CNTT
2.	Phân công nhiệm vụ cán bộ được thao tác trên máy chủ	
3.	Danh mục thiết bị phòng máy chủ	
4.	Sổ theo dõi trực quản trị	
5.	Lệnh duyệt ra vào phòng máy chủ	

Lưu ý: Sau khi hết hạn, chuyển hồ sơ xuống bộ phận lưu trữ của Bệnh viện đa khoa tỉnh Quảng Ninh.

