



CÔNG TY CỔ PHẦN VIỄN THÔNG VNNET

**KẾ HOẠCH DỰ PHÒNG, ĐẢM BẢO AN TOÀN, AN NINH
THÔNG TIN VÀ ỨNG CỨU THÔNG TIN**

Số: 01

Hải Phòng, 10/06/2019



PHẦN I:
PHƯƠNG ÁN DỰ PHÒNG, ĐẢM BẢO AN TOÀN, AN NINH THÔNG TIN

1.1. Mục đích, phạm vi áp dụng

- Đảm bảo chất lượng của các tuyến cáp quang, các thiết bị viễn thông trong quá trình vận hành khai thác để thiết bị hoạt động ổn định, an toàn an ninh.
- Hệ thống thiết bị trên mạng lưới, hệ thống thiết bị quản lý, giám sát, vận hành khai thác (phần cứng và phần mềm) thuộc quản lý, vận hành của công ty.
- Quy định cách thức thống nhất, kịp thời thực hiện ứng cứu, và sửa chữa các thiết bị viễn thông, các tuyến cáp quang của Công ty đang quản lý, vận hành.

1.2. Phương án

Để các tuyến được vận hành giảm thiểu tối đa sự cố và thời gian mất liên lạc trên tuyến. Công ty bố trí xây dựng các phương án dự phòng, đảm bảo an toàn, an ninh thông tin cho các khu vực có hạ tầng về cả nhân sự lẫn thiết bị, như sau:

- Dự phòng thiết bị: trang bị đầy đủ công cụ, dụng cụ thiết bị để vận hành và ứng cứu thông tin và người sử dụng thiết bị có chuyên môn, trang thiết bị bảo hộ lao động thường xuyên và kịp thời; Có 02 máy hàn cáp quang đáp ứng đủ các tiêu chuẩn phục vụ cho công việc (Máy hàn cáp quang Comway C5 và máy hàn quang Sumitomo Z2C); Có 02 máy đo OTDR (Máy đo cáp quang OTDR Deviser AE3100B (Mỹ) và Máy đo cáp quang OTDR Yokogawa AQ1200).
- Dự phòng đường truyền dẫn: xây dựng đường truyền dự phòng cung cấp đến khách hàng để đảm bảo an toàn khi xảy ra sự cố
- Các thiết bị phục vụ thi công đáp ứng được các tiêu chuẩn kỹ thuật hiện hành trong công tác vận hành khai thác.
- Các thiết bị áp dụng các tiêu chuẩn, quy trình quy phạm hiện hành.
- Toàn bộ vật tư thiết bị sử dụng có chất lượng cao, có khả năng làm việc trong các điều kiện khí hậu như mưa to, độ ẩm cao (lớn hơn 85%), nắng mặt trời, trong điều kiện nhiệt độ xung quanh tối đa lên tới 50 0C.
- Kiểm tra nghiêm ngặt các công việc đã được nêu ở trên nhằm đảm bảo các yếu tố tuân thủ các quy trình quy phạm và các chỉ dẫn kỹ thuật.



- Máy, thiết bị sử dụng khi thi công tuân theo các tiêu chuẩn hiện hành của Nhà nước, của Bộ Thông tin và Truyền thông.

- Máy móc, thiết bị và dụng cụ thi công đưa vào công trường được bảo quản và có người bảo quản theo đúng quy định.

Phương án ứng cứu thông tin, xử lý sự cố:

- Tổ chức đội ứng cứu thông tin: 3 đội (mỗi đội tối thiểu 2 người). nhân sự ứng cứu và xử lý sự cố được chia ra thành các tổ, đội quản lý theo từng khu vực, địa bàn nhất định để có thể nắm rõ nhất vị trí địa lý, hướng cáp, nhà trạm, thiết bị đầu cuối, mạng xông đảm bảo tới vị trí xảy ra sự cố nhanh nhất

- Trang bị đầy đủ công cụ, máy đo phục vụ ứng cứu thông tin: 01 máy đo OTDR và 01 máy hàn quang/đội. Thời gian khôi phục tuyến do sự cố (suy hao, đứt cáp quang,...): tối đa 120 phút từ khi nhận được thông báo sự cố (điện thoại, email, sms, ...) hoặc từ hệ thống giám sát. Trong quá trình khắc phục sự cố ghi lại toàn bộ các lỗi, phương thức khắc phục để báo với KH và đơn vị quản lý hạ tầng tổng hợp.



PHẦN II: ỨNG CỨU THÔNG TIN

2.1. Định nghĩa

- Ứng cứu thông tin: Là hoạt động tiếp nhận các sự cố xảy ra bất thường của hệ thống thiết bị viễn thông; xử lý nhanh chóng, kịp thời; đảm bảo hệ thống hoạt động ổn định trở lại; đáp ứng các yêu cầu của các đối tác thuê (các nhà mạng) đặt ra.
- Sửa chữa thiết bị: Là hoạt động nhằm khắc phục các sự cố để khôi phục tính năng, chức năng của từng hệ thống thiết bị.
- Đơn vị QLSDTB: Là đơn vị trực tiếp quản lý, vận hành khai thác thiết bị viễn thông, tại các địa phương.
 - + ĐVSDDV: Đơn vị sử dụng dịch vụ mạng viễn thông.
 - + P. QL, ĐHM: Phòng Quản lý, Điều hành Mạng Công ty.
 - + Tổ Vận hành mạng: Tổ triển khai trực tiếp công tác vận hành mạng tại địa phương.

2.2. Trách nhiệm

2.2.1. Ban Giám đốc:

- Phê duyệt chủ trương, nguồn chi phí để thực hiện công tác ứng cứu thông tin, sửa chữa thiết bị viễn thông.
- Phê duyệt phương án, kế hoạch triển khai thực hiện công tác ứng cứu thông tin, sửa chữa thiết bị viễn thông
- Kiểm tra, giám sát việc thực hiện công tác ứng cứu thông tin, sửa chữa thiết bị viễn thông

2.2.2. Phòng Kỹ thuật:

- Lập kế hoạch ứng cứu thông tin, sửa chữa thiết bị viễn thông và trình Ban giám đốc phê duyệt chủ trương.
- Chịu trách nhiệm theo dõi, tổng hợp kết quả công tác ứng cứu thông tin, sửa chữa thiết bị viễn thông. Thực hiện quản trị trên phần mềm quản lý của toàn Công ty.
- Giám sát việc thực hiện công việc theo kế hoạch dựa trên cơ sở yêu cầu thực tế hệ thống thiết bị và kinh phí được phê duyệt.
- Kiểm tra, đánh giá chất lượng công tác tổ chức, thực hiện công việc ứng cứu thông tin, sửa chữa thiết bị trạm viễn thông.

- Chịu trách nhiệm trước Ban Giám đốc về chất lượng ứng cứu thông tin, sửa chữa thiết bị trạm viễn thông.

2.2.3. Tổ, đội xử lý ứng cứu thông tin

- Tiếp nhận thông tin sự cố. Điều hành ứng cứu theo qui trình.
- Lập phương án triển khai ứng cứu, sửa chữa; trình Phó giám đốc phê duyệt.
- Thực hiện triển khai ứng cứu thông tin, sửa chữa thiết bị viễn thông theo quy định quản lý và triển khai nguồn chi phí của công ty.
- Đảm bảo chất lượng và tiến độ công tác thực hiện triển khai các công việc theo phương án đã được duyệt.
- Phối hợp chặt chẽ với các đối tác (ĐVSDDV) về ứng cứu thông tin, sửa chữa thiết bị viễn thông, nhằm đảm bảo chất lượng, kế hoạch thực hiện, đảm bảo thông tin liên lạc thông suốt.
- Nghiệm thu, bàn giao, tiếp nhận thiết bị sau ứng cứu thông tin, bảo dưỡng, và sửa chữa.
- Báo cáo tiến độ công việc thực hiện tại đơn vị theo định kỳ và đột xuất.
- Quản lý hồ sơ liên quan đến công tác ứng cứu thông tin, bảo dưỡng và sửa chữa.
- Cập nhật đầy đủ lên hệ thống quản lý, chương trình phần mềm quản lý của Công ty.
- Chịu trách nhiệm trước Ban Giám đốc về chất lượng ứng cứu thông tin, sửa chữa thiết bị, CSHT trạm viễn thông.

A. NỘI DUNG THỰC HIỆN ỨNG CỨU THÔNG TIN

1. Quy định về xử lý sự cố

- + Sự cố: Lỗi đứt, suy giảm chất lượng tuyến cáp gây mất liên lạc.

Nội dung, trách nhiệm xử lý sự cố:

STT	Nhiệm vụ	Hình thức thực hiện	Đơn vị chủ trì	Ghi chú
1	Giám sát, điều hành xử lý sự cố	Điện thoại/ SMS/ Zalo	P. KT	
2	Tác động xử lý UCTT	UCTT	Tổ VHM	
3	Xử lý UCTT tại đầu thiết bị	UCTT	Tổ VHM	
4	Xử lý sự cố truyền dẫn	UCTT	Tổ VHM	
5	Báo cáo sự cố	Điện thoại/ SMS/ Zalo/ email/ văn bản	Tổ VHM	

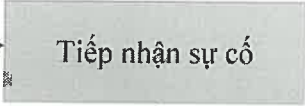
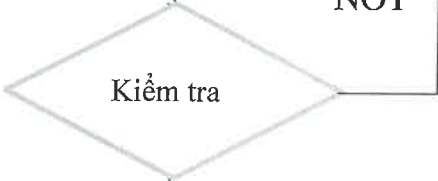
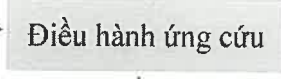
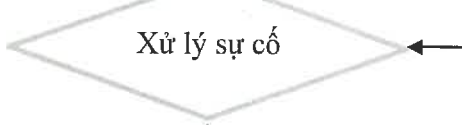

Quy định về thời hạn xử lý sự cố:

Mức độ sự cố	Quy định thời hạn xử lý sự cố	Ghi chú
Mất liên lạc	2 giờ	
Suy hao tín hiệu	2 giờ	

Sau khi kết thúc sự cố (trong vòng 72h), đơn vị quản lý vận hành khai thác trực tiếp thiết bị (Tổ VHM) có báo cáo khắc phục phòng ngừa.



Sơ đồ quy trình ứng cứu thông tin

Trách nhiệm	Tiến trình / Lưu đồ	Mô tả công việc/ Tài liệu liên quan
<ul style="list-style-type: none"> • Tổ VHM 		<p>Thông tin sự cố từ SĐT, Zalo, Email.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • P. Kỹ thuật • Tổ VHM 		<ul style="list-style-type: none"> - Xác định chính nguyên nhân sự cố. - Ghi sổ trực ca - Thông báo tới đội trực ứng cứu. - Nếu sự cố xảy ra không do thiết bị của Công ty cũng phải thông báo lại với ĐVSDDV ngay
<ul style="list-style-type: none"> • Tổ VHM • P. Kỹ thuật 		<ul style="list-style-type: none"> - Chuẩn bị dụng cụ, vật tư, thiết bị dự phòng. - Thông báo lại ĐVSDDV khi sự cố được xử lý và thống nhất với ĐVSDDV bằng BB xác nhận sự cố theo mẫu. - Thông báo Phòng QL, ĐHM
<ul style="list-style-type: none"> • Đội ứng cứu 		<ul style="list-style-type: none"> - Thông báo tới trực ca và đầu mối ĐVSDDV. - Xử lý xong báo lại trực ca, đầu mối ĐVSDDV
<ul style="list-style-type: none"> • Phòng QL, ĐHM • Tổ VHM 		<ul style="list-style-type: none"> - Làm BB xác nhận sự cố với đầu mối ĐVSDDV. - Báo cáo Phòng QL, ĐHM, LĐ công ty

36
 .GT
 PHÂN
 THỰC
 NE
 NHÀ

MÔ TẢ QUY TRÌNH

Bước 1: Tiếp nhận sự cố

- Cán bộ công nhân viên trong ca trực của Tổ VHM theo dõi để nhận biết sự cố hoặc tiếp nhận thông tin sự cố từ đối tác (ĐVSDDV).

Bước 2. Kiểm tra

- Xác định sự cố qua các kênh thông tin ĐVSDDV, đơn vị sở hữu hạ tầng, đối tác... xác định chính xác nguyên nhân sự cố (Thời gian xác định tối đa là 60 phút).

- Thông báo tới Tổ trưởng tổ VHM.

Bước 3. Điều hành ứng cứu

- Sau khi nhận tin từ trực ca, Tổ trưởng tổ VHM phải điều đội ứng cứu xử lý.

- Đội ứng cứu liên hệ tới các đầu mối quản lý của ĐVSDDV để ra vào và phối hợp xử lý.

- Đội ứng cứu tới hiện trường phải thông báo tới trực ca và đội quản lý của ĐVSDDV, trước khi thực hiện xử lý sự cố.

- Sau khi xử lý sự cố, đội ứng cứu phải thông báo tới trực ca và đội quản lý của ĐVSDDV, để chốt thời gian gián đoạn thông tin.

- Đội ứng cứu lập biên bản xác nhận sự cố với ĐVSDDV khu vực.

- Đội trực ca sau khi có xác nhận xử lý hoàn thành, sẽ phải làm việc với trực ca ĐVSDDV để thống nhất biên bản sự cố.

Bước 4. Xử lý sự cố

- Đội ứng cứu kết hợp với ĐVSDDV xử lý thông tin tại nơi bị sự cố.

- Trước khi xử lý sự cố, kết hợp với cán bộ kỹ thuật của bên sử dụng thiết bị để nắm rõ tình hình thiết bị trước và sau khi bị sự cố để có thể xử lý sự cố triệt để, an toàn và nhanh nhất.

- Khi xử lý sự cố xong đội ứng cứu cần tiến hành kiểm tra kỹ thuật, thông báo tới ĐVSDDV.

- Các thiết bị, vật tư đội ứng cứu được giao nhận theo quy định.

Bước 5. Nghiệm thu:

- Đội ứng cứu sau khi xử lý xong phải làm biên bản xác nhận sự cố đã được khắc phục và giao nhận thiết bị theo quy định với đội quản lý trạm

Bước 6. Kết thúc công việc (báo cáo tổng hợp):

- Kết thúc ứng cứu thông tin, đơn vị thực hiện báo cáo kết quả thực hiện, gửi P. Kỹ thuật.

A. ĐẦU MỐI LIÊN HỆ SỰ CỐ

Thông tin các đầu mối tiếp nhận thông báo, chịu trách nhiệm điều hành, xử lý sự cố theo các mức mức độ quan trọng

Mức độ nhỏ	Mức độ bình thường	Mức độ nghiêm trọng
Hotline: 02253 556559 Email: info@netvn.com.vn	Trần Minh Đán Email: dan.tm@netvn.com.vn SĐT: 0898 255969	Ông Đoàn Văn Tiến - GD Email: doantien@netvn.com.vn SĐT: 0904 183196

Hải Phòng, ngày 10 tháng 06 năm 2019

ĐẠI DIỆN CÔNG TY

GIÁM ĐỐC



Đoàn Văn Tiến