

BỆNH VIỆN ĐA KHOA THÀNH PHỐ HÀ TĨNH	QUY TRÌNH Tiếp nhận và xử lý sự cố tin học	Mã hiệu: QT-KHTH-05
		Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: 16/11/2021

MỤC LỤC

SỬA ĐỔI TÀI LIỆU

1. MỤC ĐÍCH
2. PHẠM VI ÁP DỤNG
3. TÀI LIỆU VIỆN DẪN
4. ĐỊNH NGHĨA/ VIẾT TẮT
5. NỘI DUNG QUY TRÌNH
6. BIỂU MẪU
7. HỒ SƠ CẦN LƯU

Trách nhiệm	Soạn thảo	Xem xét	Phê duyệt
Họ tên	Phạm Như Đức Đặng Bảo Việt	Nguyễn Tiến Vũ	Trần Nguyên Phú
Chữ ký			
Chức vụ	Nhân viên CNTT	Phó giám đốc	Giám đốc

SỬA ĐỔI TÀI LIỆU

BỆNH VIỆN ĐA KHOA THÀNH PHỐ HÀ TĨNH	QUY TRÌNH Tiếp nhận và xử lý sự cố tin học	Mã hiệu: QT-KHTH-05
		Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: 16/11/2021

Trang/mục liên quan việc sửa đổi	Mô tả nội dung sửa đổi	Lần ban hành	Ngày ban hành
	Ban hành lần đầu	01	16/11/2021

BỆNH VIỆN ĐA KHOA THÀNH PHỐ HÀ TĨNH	QUY TRÌNH	Mã hiệu: QT-KHTH-05
	Tiếp nhận và xử lý sự cố tin học	Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: 16/11/2021

1. MỤC ĐÍCH

Quy trình này hướng dẫn trình tự, cách thức thực hiện và các yêu cầu thống nhất cách thức tiếp nhận thông tin các sự cố tin học, phân loại sự cố, đảm bảo phương án khắc phục sự cố kịp thời, hiệu quả tại Bệnh viện đa khoa thành phố Hà Tĩnh.

2. PHẠM VI ÁP DỤNG

- Quy trình này áp dụng đối với tất cả các cá nhân, đơn vị liên quan trong quá trình sửa chữa, thay thế, xử lý, khắc phục sự cố tin học trong Bệnh viện.

- Tổ CNTT – Phòng KHTH chịu trách nhiệm thực hiện sửa chữa, thay thế, xử lý, khắc phục các sự cố tin học tại Bệnh viện đa khoa thành phố Hà Tĩnh.

3. TÀI LIỆU VIỆN DẪN

- ISO 9001:2015.

- Quy chế Bệnh viện ban hành kèm Quyết định số 1895/1997/BYT-QĐ ngày 19/09/1997 của Bộ trưởng Bộ Y tế.

- Thông tư 02/2011/TT-BTTTT quy định nội dung giải quyết sự cố trong quá trình thực hiện đầu tư, bảo hành, vận hành các dự án ứng dụng CNTT sử dụng nguồn vốn ngân sách nhà nước.

4. THUẬT NGỮ/VIẾT TẮT

4.1. Giải thích thuật ngữ:

Sự cố tin học là những sai hỏng, trục trặc (phần cứng hoặc phần mềm) khiến hệ thống không còn đáng tin cậy, trục trặc trong vận hành, hay hoạt động bất bình thường.

4.2. Chữ viết tắt

- LĐ: Lãnh đạo
- IT: Information Technology (Công nghệ thông tin)
- CNTT: Công nghệ Thông tin
- CBCNV: Cán bộ công nhân viên
- HCQT: Hành chính quản trị
- HT: Hệ thống
- QT: Quy trình
- BM: Biểu mẫu
- SC: Sửa chữa
- NSD: Người sử dụng
- CCDV: Cung cấp dịch vụ
- TT: Thông tư
- BTTTT: Bộ Thông tin truyền thông
- KHTH: Phòng Kế Hoạch Tổng Hợp

BỆNH VIỆN ĐA KHOA THÀNH PHỐ HÀ TĨNH	QUY TRÌNH Tiếp nhận và xử lý sự cố tin học	Mã hiệu: QT-KHTH-05
		Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: 16/11/2021

- VT: Văn Thư

5. NỘI DUNG QUY TRÌNH

T T	Nội dung thực hiện	Trách nhiệm	Thời gian	Biểu mẫu/ KQ
B1	Thông báo sự cố: Mọi CBCVN khi phát hiện sự cố về mạng và máy tính cần thông báo ngay về tổ CNTT – Phòng KHTH.	NSD		
B2	Tiếp nhận thông tin - Ghi sổ tiếp nhận và xử lý sự cố - Trường hợp.	Tổ CNTT		
B3	Đánh giá và phân loại sự cố + Loại 1: Những lỗi có thể xử lý ngay + Loại 2: Những lỗi phải cài đặt lại phần mềm hoặc sửa chữa nội viện + Loại 3: Lỗi hỏng hóc thiết bị cần thay thế hoặc lỗi phần mềm phải tương tác ngoại viện chuyển thực hiện QT.36.HT (QT mua sắm tài sản, hàng hóa, dịch vụ) - Lập biên bản tiếp nhận và xử lý sự cố (BM.02.QT.03.HT); thông báo tình trạng cho các khoa/phòng liên quan.	Tổ CNTT		
B4	Xử lý sự cố + Loại 1: Xử lý và thông báo kết quả cho khoa/phòng liên quan, điền đầy đủ thông tin vào sổ tiếp nhận và xử lý sự cố. + Loại 2: Xử lý các sự cố phát sinh (nếu có) + Loại 3: Liên hệ nhà CCDV; giám sát, phối hợp xử lý sự cố theo các điều khoản hợp đồng (nếu có)...	Tổ CNTT		
B5	Nghiệm thu công việc - Thông báo kết quả, ký xác nhận hoàn thành công việc vào biên bản tiếp nhận và xử lý sự cố. - Điền đầy đủ thông tin vào sổ tiếp nhận và xử lý sự cố.	Tổ CNTT; Lãnh đạo khoa/phòng liên quan		
B6	Lưu hồ sơ - Lập báo cáo công tác sửa chữa gửi Lãnh đạo BV khi có yêu cầu; - Lưu hồ sơ.	Phòng KHTH		

BỆNH VIỆN ĐA KHOA THÀNH PHỐ HÀ TĨNH	QUY TRÌNH Tiếp nhận và xử lý sự cố tin học	Mã hiệu: QT-KHTH-05
		Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: 16/11/2021

6. BIỂU MẪU

TT	Mã biểu	Tên biểu mẫu
1.	QT-KHTH-05/BM01	Sổ tiếp nhận và xử lý sự cố
2.	QT-KHTH-05/BM02	Biên bản tiếp nhận và xử lý sự cố
3.	QT-KHTH-05/BM03	Báo cáo công tác sửa chữa, khắc phục sự cố
4.	QT-KHTH-05/BM04	Bản đề nghị sửa chữa, xử lý, khắc phục sự cố tin học

7. HỒ SƠ LƯU

TT	Tên hồ sơ lưu	Nơi lưu	Thời gian lưu
1.	Sổ tiếp nhận và xử lý sự cố	Tổ CNTT	5 năm
2.	Biên bản tiếp nhận và xử lý sự cố	Tổ CNTT	5 năm
3.	Báo cáo công tác sửa chữa, khắc phục sự cố	Tổ CNTT	5 năm