

Số: 403 /QĐ-TCTHK-ATCL

Hà Nội, ngày 25 tháng 5 năm 2018

QUYẾT ĐỊNH
Về việc ban hành Quy định quản lý và đảm bảo khai thác
Hệ thống quản lý tổng thể An toàn - Chất lượng
của Tổng công ty Hàng không Việt Nam - CTCP

TỔNG GIÁM ĐỐC
TỔNG CÔNG TY HÀNG KHÔNG VIỆT NAM - CTCP

Căn cứ Luật doanh nghiệp số 68/2014/QH13 ngày 26/11/2014;
Căn cứ Điều lệ Tổng công ty Hàng không Việt Nam - CTCP;
Xét đề nghị của Trưởng ban PC,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này “Quy định quản lý và đảm bảo khai thác Hệ thống quản lý tổng thể An toàn - Chất lượng của TCTHK”.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký.

Điều 3. Trưởng Ban ATCL, Trưởng các CQ, ĐV và các cá nhân liên quan của TCTHK chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này. /.

Nơi nhận:

- HDQT (để b/cáo);
- BKS (để b/cáo)
- Các P.TGD;
- Thư ký TCT;
- Các CQ, ĐV;
- Lưu: VT, ATCL (khanhthh).



Dương Trí Thành

QUY ĐỊNH

Quản lý và đảm bảo khai thác Hệ thống quản lý tổng thể An toàn - Chất lượng của Tổng công ty Hàng không Việt Nam - CTCP

(Ban hành kèm theo Quyết định số 403/QĐ-TCTHK-ATCL ngày 25 / 5 /2018
của Tổng Giám đốc Tổng công ty Hàng không Việt Nam - CTCP)

Chương I NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Mục đích

Quy định này được ban hành nhằm thống nhất việc quản lý, đảm bảo khai thác Hệ thống AQD, đồng thời, phân định quyền hạn, trách nhiệm cho các CQ, ĐV và cá nhân liên quan.

Điều 2. Phạm vi điều chỉnh

1. Quy định này quy định công tác quản trị và quản lý khai thác Hệ thống AQD.
2. Quy định này không quy định, hướng dẫn việc khai thác Hệ thống AQD phục vụ công tác chuyên môn, nghiệp vụ. Nội dung này được thực hiện theo tài liệu khai thác, vận hành của Rolls Royce.

Điều 3. Đối tượng áp dụng

Quy định này áp dụng đối với các CQ, ĐV và cá nhân liên quan đến công tác quản trị, quản lý khai thác Hệ thống AQD.

Điều 4. Định nghĩa và từ viết tắt

Trong Quy định này, các từ ngữ dưới đây được hiểu như sau:

1. “TCTHK” là Tổng công ty Hàng không Việt Nam - CTCP
2. “TGD” là Tổng Giám đốc TCTHK.
3. “CQ, ĐV” là các Văn phòng, Ban chuyên môn nghiệp vụ hoặc tương đương của TCTHK và các Đơn vị của TCTHK theo quy định tại Điều lệ TCTHK.
4. “ATCL” là Ban An toàn - Chất lượng của TCTHK.
5. “CNTT” là Ban Công nghệ thông tin của TCTHK.
6. “TCNL” là Ban Tổ chức và Nhân lực của TCTHK.
7. “Hệ thống AQD” là Hệ thống quản lý tổng thể An toàn - Chất lượng của TCTHK.
8. “Lỗi nghiệp vụ” là lỗi liên quan đến sai lệch dữ liệu, sai lệch logic trong hoạt động nghiệp vụ. 

9. “Lỗi kỹ thuật” là các lỗi liên quan đến hạ tầng (đường truyền, máy trạm, máy chủ, thiết bị).
10. “Mô-đun” là các phần của hệ thống có khả năng thực hiện các chức năng riêng.
11. “Đơn vị quản lý Hệ thống” là Ban CNTT.
12. “Đơn vị quản lý khai thác phần mềm” là Ban ATCL.
13. “Đơn vị sử dụng” là các CQ, ĐV tham gia khai thác, sử dụng Hệ thống AQD.
14. “Đơn vị sử dụng ngoài TCTHK” là các đơn vị, tổ chức không thuộc TCTHK nhưng được TCTHK cho phép sử dụng, khai thác Hệ thống AQD.
15. “Người sử dụng” là cá nhân thuộc các CQ, ĐV sử dụng được phân công khai thác, sử dụng Hệ thống AQD.
16. “AITS” hoặc “Đối tác cung cấp dịch vụ” là Công ty cổ phần Tin học và Viễn thông hàng không (Đơn vị cho thuê phần cứng và phần mềm Hệ thống AQD).
17. “Quy định về ANTT” là các quy định về an ninh thông tin trong lĩnh vực CNTT của TCTHK.
18. “Quy định hỗ trợ dịch vụ CNTT” là Quy trình QTHTDV-01/DV thuộc “Sổ tay chất lượng công nghệ thông tin” được ban hành theo Quyết định số 1086/QĐ-TCTHK-CNTT ngày 29/7/2013 và/hoặc các văn bản sửa đổi, bổ sung, thay thế.
19. “Hợp đồng” là hợp đồng TCTHK ký kết với đối tác cung cấp dịch vụ.
20. Các từ ngữ khác trong quy định này đã được giải thích, định nghĩa tại các văn bản quy phạm pháp luật và Điều lệ, VBQL khác của TCTHK thì có nghĩa như trong các văn bản đó.

Chương II

TỔ CHỨC QUẢN LÝ HỆ THỐNG

Điều 5. Tổ chức Hệ thống AQD

Hệ thống AQD bao gồm 02 thành phần:

1. Phần mềm AQD.
2. Hệ thống hạ tầng CNTT (máy chủ, mạng, đường truyền...).

Điều 6. Phân cấp quản lý Hệ thống AQD

1. Hệ thống AQD được tổ chức quản lý theo 03 cấp độ như sau:

1.1 Cấp độ hệ thống: Đơn vị quản lý hệ thống chịu trách nhiệm quản lý chung và đảm bảo hoạt động của toàn bộ Hệ thống AQD, bao gồm:

- a. Các thành phần của Hệ thống AQD (phần cứng và phần mềm);
- b. Quản lý và triển khai thực hiện Hợp đồng;
- c. Các kết nối với các hệ thống khác;
- d. Hỗ trợ đơn vị sử dụng trong việc xác định nhu cầu sử dụng và phân tích lỗi. Đồng thời, kiểm soát đối tác cung cấp dịch vụ để đảm bảo việc thực hiện theo đúng chất lượng dịch vụ đã nêu trong Hợp đồng.

1.2 Cấp độ chuyên môn nghiệp vụ: Đơn vị quản lý khai thác phần mềm chịu trách nhiệm về chuyên môn, nghiệp vụ của Hệ thống AQD, quản lý và hỗ trợ người sử dụng trong việc khai thác hệ thống đối với từng mô-đun: AIM, E-REPORT, ASAP, SAFETY, AUDIT, FCA, COMPLIANCE, ANALYSIS.

1.3 Cấp độ sử dụng: Đơn vị sử dụng (bao gồm cả đơn vị trong và ngoài TCTHK).

Chương III

ĐẢM BẢO KHAI THÁC HỆ THỐNG

Điều 7. Hình thức trao đổi thông tin

Trong quá trình quản trị, quản lý khai thác Hệ thống AQD, các CQ, ĐV và cá nhân có thể trao đổi thông tin, gửi yêu cầu theo các hình thức sau:

1. Công văn.
2. Email.
3. Điện thoại (chỉ sử dụng trong trường hợp khẩn liên quan đến khắc phục sự cố, bất thường về hạ tầng CNTT và khai thác hệ thống).

Điều 8. Quyền sử dụng phần mềm

Mỗi người dùng trong Hệ thống AQD đều thuộc ít nhất một nhóm người dùng. Quyền của người dùng trong Hệ thống AQD là tổng hợp các quyền của các nhóm mà người đó thuộc về và được phê duyệt, cấp bởi đơn vị quản lý khai thác phần mềm.

Điều 9. Cấp phát quyền sử dụng phần mềm

1. Đơn vị yêu cầu: Đơn vị sử dụng.
2. Đơn vị phê duyệt: Đơn vị quản lý khai thác phần mềm.
3. Đơn vị khai báo trên hệ thống: Đơn vị quản lý hệ thống.
4. Quy trình cấp phát quyền sử dụng phần mềm được nêu tại Phụ lục II của Quy định này.
5. Định kỳ hàng năm hoặc khi có yêu cầu, đơn vị quản lý khai thác phần mềm cập nhật danh sách cấp phát quyền sử dụng phần mềm và gửi cho đơn vị quản lý hệ thống.

Điều 10. Xử lý lỗi khi sử dụng Hệ thống AQD

Khi phát hiện lỗi, đơn vị sử dụng, đơn vị quản lý khai thác phần mềm, đơn vị quản lý hệ thống căn cứ vào tính chất của lỗi để yêu cầu hỗ trợ theo Quy trình xử lý lỗi quy định tại Phụ lục I của Quy định này.

Chương IV

ĐẢM BẢO AN NINH, BẢO MẬT THÔNG TIN CỦA HỆ THỐNG AQD

Điều 11. Quản lý quyền sử dụng phần mềm của người sử dụng

1. Việc cấp phát, thu hồi và thay đổi quyền sử dụng phần mềm cho người sử dụng tuân thủ các Quy định về ANTT.
2. Người sử dụng phải tuân thủ các quy định về quản lý tài khoản người sử dụng và tài khoản email do TCTHK cấp.

Điều 12. Quản lý hạ tầng CNTT của Hệ thống AQD

Việc quản trị và đảm bảo hoạt động hạ tầng CNTT của Hệ thống AQD phải tuân thủ các Quy định về ANTT.

Điều 13. Quản lý dữ liệu của Hệ thống AQD

Các dữ liệu của Hệ thống AQD là tài sản của TCTHK, cần được lưu trữ, bảo vệ và bảo mật tuân thủ các Quy định về ANTT, tài liệu Hệ thống quản lý An toàn và các chính sách, quy định có liên quan của TCTHK.

Chương V

TRÁCH NHIỆM, QUYỀN HẠN

Điều 14. Trách nhiệm và quyền hạn chung của Đơn vị sử dụng

1. Sử dụng Hệ thống AQD, cập nhật dữ liệu và thông tin vào Hệ thống AQD tuân thủ quy trình, quy định có liên quan. Chịu trách nhiệm về tính chính xác, đầy đủ của dữ liệu, thông tin do mình cập nhật và khởi tạo.
2. Góp ý về quy trình, quy định và góp ý, thông báo những sai lệch, thiếu sót về dữ liệu, quy trình, quy định thực hiện vận hành hệ thống cho đơn vị quản lý khai thác phần mềm và đơn vị quản lý hệ thống.
3. Đảm bảo đủ nguồn nhân lực được đào tạo phù hợp để quản lý, khai thác và sử dụng hệ thống.
4. Chủ trì thực hiện xây dựng, cập nhật, lấy ý kiến đơn vị quản lý khai thác phần mềm về quy trình nghiệp vụ các công việc chuyên môn nội bộ của đơn vị mình.
5. Triển khai hướng dẫn, huấn luyện nội bộ các nội dung cập nhật, nâng cấp của hệ thống tới toàn bộ người sử dụng khi có thông báo từ đơn vị quản lý khai thác phần mềm.
6. Thông báo cho đơn vị quản lý khai thác phần mềm và đơn vị quản lý hệ thống khi xảy ra lỗi nghiệp vụ.
7. Thông báo cho đơn vị quản lý hệ thống khi xảy ra lỗi kỹ thuật.
8. Quản lý danh sách người dùng của CQ, ĐV; thông báo ngay cho đơn vị quản lý khai thác phần mềm khi có thay đổi người dùng như nghỉ việc, chuyển công tác, thay đổi vị trí công việc làm thay đổi quyền khai thác hệ thống.
9. Quản lý danh sách những người đã tham gia khoá huấn luyện sử dụng Hệ thống AQD của CQ, ĐV.
10. Đảm bảo người sử dụng tại CQ, ĐV tuân thủ các Quy định về ANTT trong quá trình khai thác Hệ thống AQD.
11. Xác định nhu cầu đào tạo hàng năm của CQ, ĐV để cung cấp cho Ban TCNL xây dựng kế hoạch, chương trình đào tạo chung.
12. Cử đầu mối phối hợp thực hiện quản lý và giám sát đảm bảo hoạt động của Hệ thống AQD tại CQ, ĐV.

Điều 15. Trách nhiệm và quyền hạn của Ban CNTT

1. Là đơn vị quản lý Hệ thống AQD quy định tại Khoản 1.1 Điều 6.
2. Tuân thủ quy định tại Điều 7, Điều 8, Điều 9, Điều 10, Điều 12, Điều 13 của Quy định này và các quy định có liên quan khác.
3. Lập kế hoạch, điều phối hoạt động đảm bảo duy trì hoạt động của Hệ thống AQD bao gồm phần cứng, phần mềm và cơ sở dữ liệu.
4. Phân công tổ chức thực hiện sao lưu định kỳ số liệu và chịu trách nhiệm lưu giữ, bảo mật các số liệu này.
5. Phối hợp với các đơn vị sử dụng, đơn vị quản lý khai thác phần mềm biên soạn tài liệu hướng dẫn sử dụng nội bộ các chức năng phần mềm liên quan trên cơ sở tài liệu hướng dẫn của nhà cung cấp sản phẩm.
6. Chủ trì khắc phục các lỗi kỹ thuật.
7. Nghiên cứu, đề xuất các giải pháp kỹ thuật đảm bảo duy trì Hệ thống AQD hoạt động ổn định.
8. Nghiên cứu để thường xuyên cập nhật các phiên bản mới nhất của phần mềm AQD.
9. Quản lý và đảm bảo hoạt động các trang thiết bị được cấp theo Quy định quản lý tài nguyên.
10. Tuân thủ các Quy định về ANTT và giám sát thực hiện của các CQ, ĐV.

Điều 16. Trách nhiệm và quyền hạn của Ban ATCL

1. Là đơn vị quản lý khai thác phần mềm Hệ thống AQD quy định tại Khoản 1.2 Điều 6.
2. Tuân thủ quy định tại Điều 7, Điều 8, Điều 9, Điều 10, Điều 11, Điều 12, Điều 13 của quy định này và các quy định có liên quan khác.
3. Chủ trì xây dựng, cập nhật quy định quản lý, khai thác Hệ thống AQD và các quá trình nghiệp vụ liên quan đến khai thác, sử dụng Hệ thống AQD.
4. Chủ trì thực hiện phân quyền và quản lý người sử dụng trong toàn Hệ thống AQD.
5. Sử dụng Hệ thống AQD, cập nhật dữ liệu và thông tin vào hệ thống tuân thủ theo đúng quy trình, quy định; Chịu trách nhiệm về tính chính xác, đầy đủ của dữ liệu, thông tin cập nhật và khởi tạo.
6. Phối hợp với các đơn vị sử dụng phần mềm giám sát dữ liệu của phần mềm, kịp thời cảnh báo trong trường hợp dữ liệu thiếu, sai lệch.
7. Phối hợp với đơn vị quản lý Hệ thống thường xuyên cập nhật, nâng cấp các phiên bản mới nhất của phần mềm AQD. Thông báo cho các đơn vị sử dụng để triển khai huấn luyện nội bộ các nội dung cập nhật, nâng cấp.
8. Phối hợp với Ban TCNL xây dựng chương trình và kế hoạch đào tạo đối với người tham gia khai thác, sử dụng hệ thống AQD.
9. Chủ trì xử lý khắc phục các lỗi nghiệp vụ. 

Điều 17. Trách nhiệm và quyền hạn của Ban TCNL

1. Chủ trì, phối hợp với Ban ATCL và đơn vị sử dụng xây dựng chính sách huấn luyện, lập kế hoạch và chương trình đào tạo.
2. Phối hợp với các CQ, ĐV tổ chức các khóa đào tạo, kiểm tra, đánh giá đối với người tham gia khai thác, sử dụng Hệ thống AQD.

Chương VI ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH

Điều 18. Hiệu lực thi hành

1. Quy định này có hiệu lực kể từ ngày ký Quyết định ban hành.
2. Trường hợp các văn bản quy phạm pháp luật của Nhà nước, Điều lệ TCTHK 2017 hoặc các văn bản của TCTHK được dẫn chiếu trong Quy định này được sửa đổi, bổ sung, thay thế thì các nội dung liên quan của Quy định này được áp dụng theo văn bản mới sửa đổi, bổ sung, thay thế đã được dẫn chiếu.

Điều 19. Tổ chức thực hiện

1. Các CQ, ĐV và cá nhân liên quan chịu trách nhiệm triển khai thực hiện Quy định này.
2. Trong quá trình thực hiện, nếu có vướng mắc phát sinh, cần điều chỉnh, bổ sung, các CQ, ĐV phản ánh về Ban ATCL để tổng hợp, báo cáo TGD.

Điều 20. Sửa đổi, bổ sung Quy định

1. TGD quyết định sửa đổi, bổ sung và ban hành mới Quy định theo đề nghị của Ban ATCL.
2. Ban ATCL chịu trách nhiệm cập nhật và thông báo cho các CQ, ĐV các thay đổi của Quy định./.



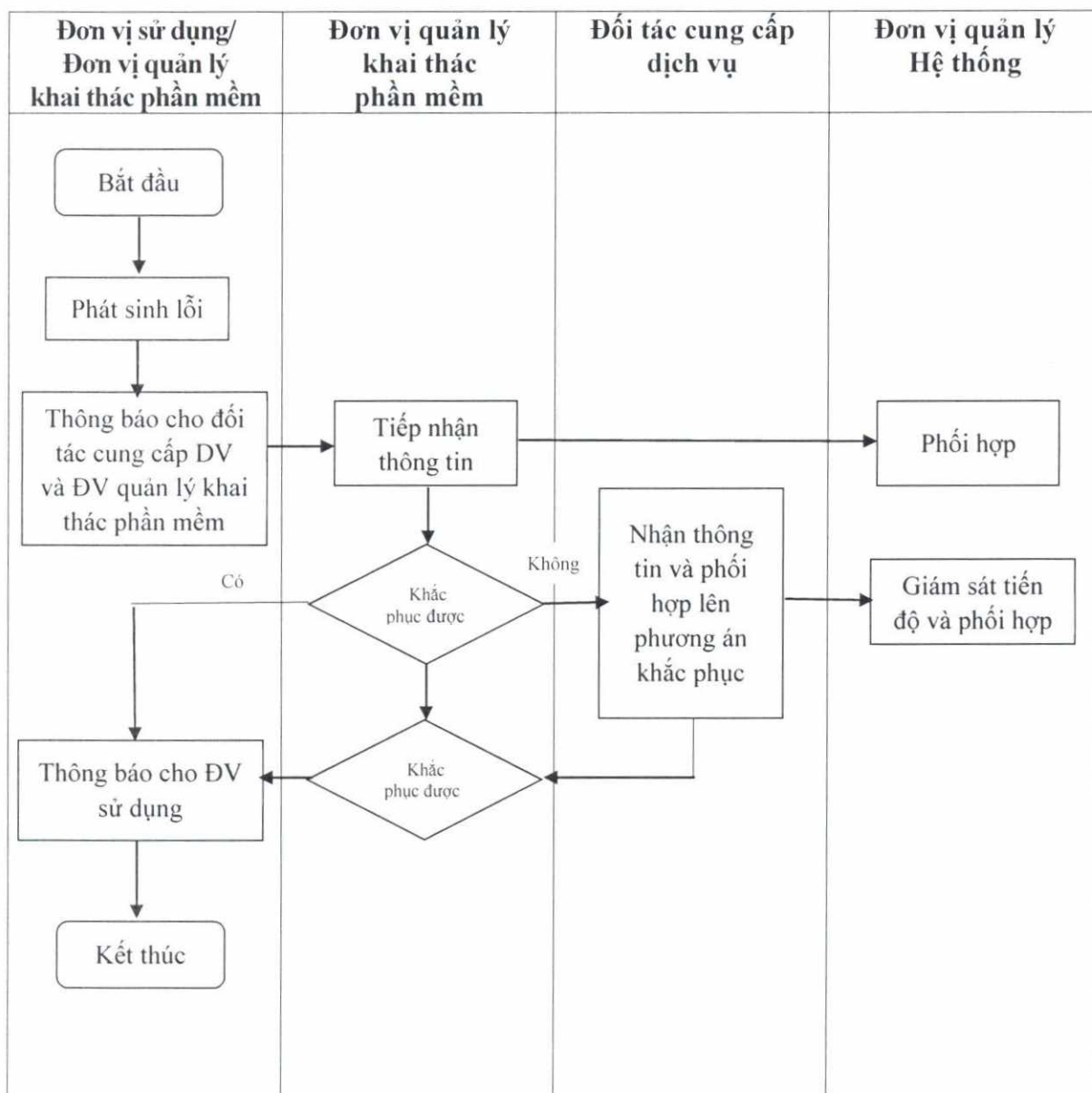
Dương Trí Thành

Phụ lục I
QUY TRÌNH XỬ LÝ LỖI PHẦN MỀM SỬ DỤNG HỆ THỐNG AQD
(Đính kèm Quy định quản lý và đảm bảo khai thác Hệ thống quản lý tổng thể An toàn - Chất lượng của TCTHK ban hành kèm theo Quyết định số 403 /QĐ-TCTHK-ATCL ngày 25/ 5/2018 của TGD)

XỬ LÝ LỖI PHẦN MỀM HỆ THỐNG AQD

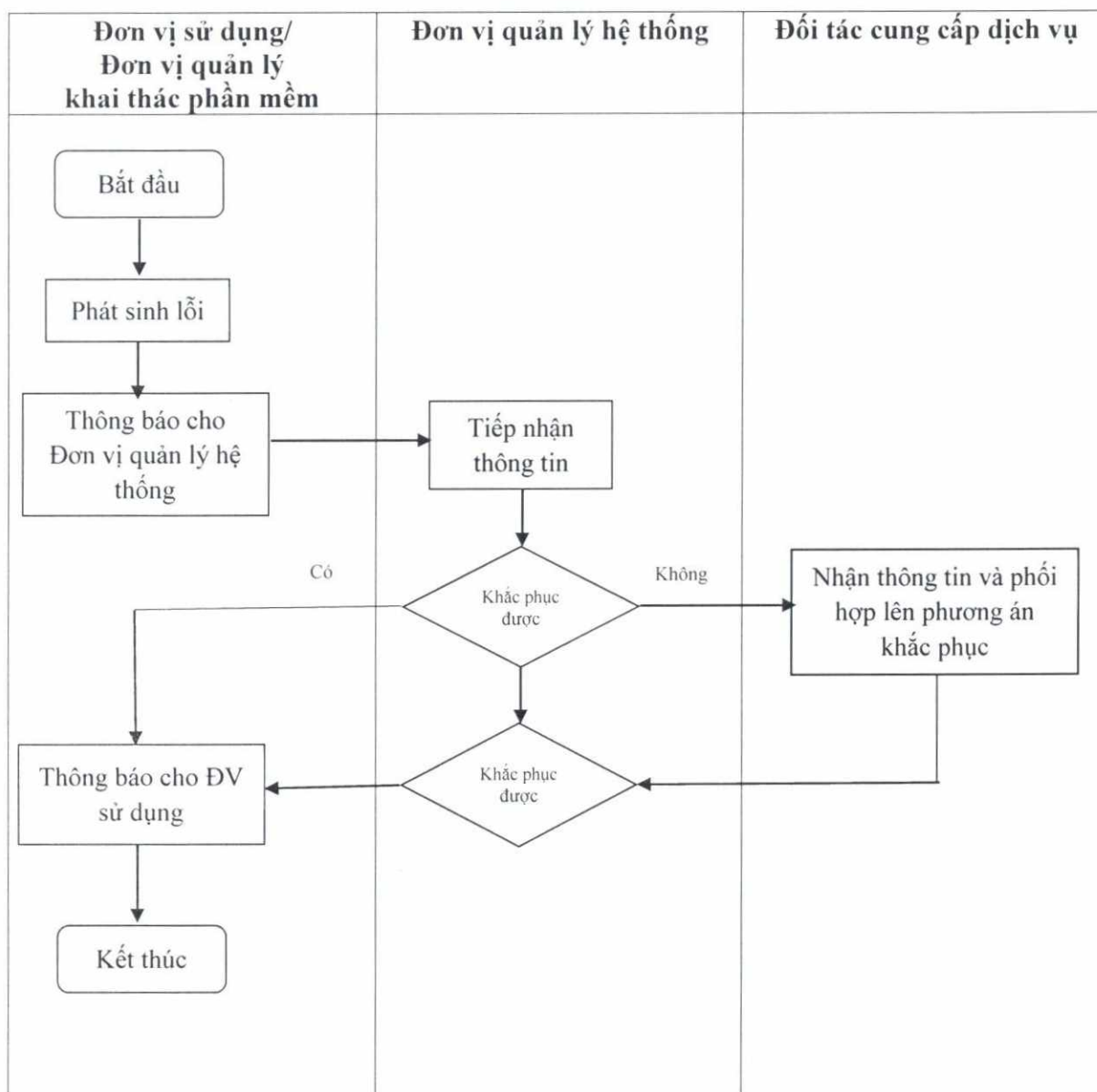
Quy trình khắc phục lỗi:

- Đối với lỗi nghiệp vụ: Đơn vị sử dụng gặp các lỗi nghiệp vụ thông báo đơn vị quản lý khai thác phần mềm và đối tác cung cấp dịch vụ. Trong trường hợp đơn vị quản lý khai thác phần mềm không khắc phục được thì sẽ chủ trì phối hợp với đối tác cung cấp dịch vụ và đơn vị quản lý hệ thống để xử lý.



[Chữ ký]

2. Đối với lỗi kỹ thuật: Đơn vị sử dụng thông báo cho đơn vị quản lý hệ thống yêu cầu khắc phục. Trường hợp không khắc phục được, đơn vị quản lý Hệ thống AQD sẽ liên hệ với đối tác cung cấp dịch vụ để yêu cầu xử lý.



3. Nếu không xác định được loại lỗi: Làm theo quy định hỗ trợ dịch vụ CNTT hoặc liên hệ với đơn vị quản lý hệ thống để được hướng dẫn.
4. Nội dung gửi đi sử dụng biểu mẫu "Thông báo lỗi, sai lệch dữ liệu AQD: VNA-SQ-AQD-01".

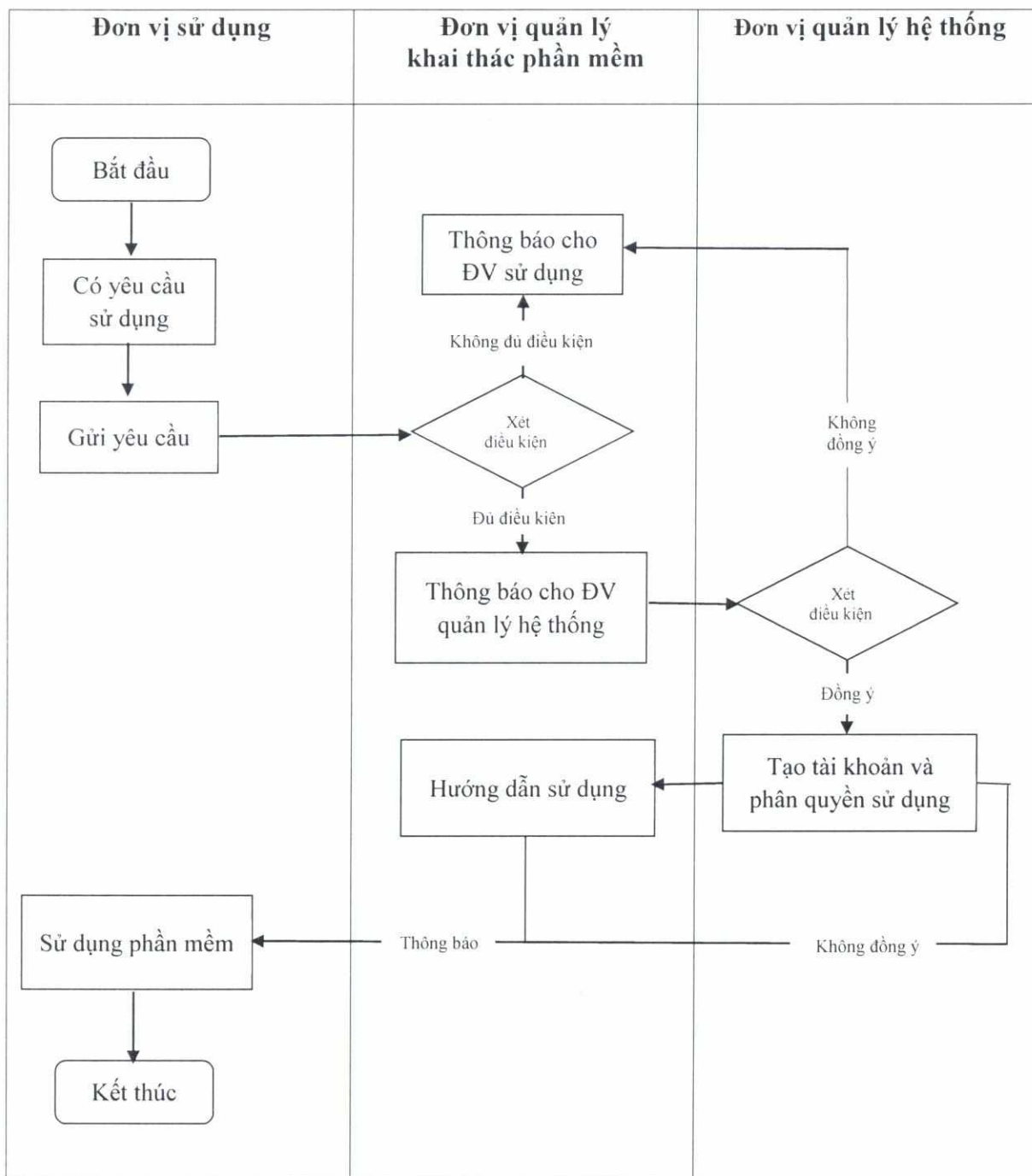
[Handwritten signature]

	THÔNG BÁO LỖI, SAI LỆCH DỮ LIỆU AQD VNA-SQ-AQD-01		
Ngày tháng năm 20...	Ngày tháng năm 20...		
Người gửi:		Nơi nhận:	
Thông tin chi tiết			
Mức độ: Trung bình ☐ Quan trọng ☐ Khẩn cấp ☐			
Nội dung không chính xác: 			
Nội dung chính xác cần có: 			
Các bước thực hiện tái hiện lỗi (nếu có): 			
NGƯỜI PHÁT HIỆN <i>(Ký, ghi rõ họ tên)</i>		PHỤ TRÁCH BỘ PHẬN <i>(Ký, ghi rõ họ tên)</i>	



Phụ lục II
QUY TRÌNH CẤP PHÁT QUYỀN SỬ DỤNG
PHẦN MỀM HỆ THỐNG AQD

(Đính kèm Quy định quản lý và đảm bảo khai thác Hệ thống quản lý tổng thể An toàn - Chất lượng của TCTHK ban hành kèm theo Quyết định số **403** /QĐ-TCTHK-ATCL ngày **25/ 5** /2018 của TGD)



- Đơn vị sử dụng khi có yêu cầu cấp mới, thay đổi hoặc hủy bỏ tài khoản và quyền sử dụng hệ thống sẽ gửi yêu cầu tới đơn vị quản lý khai thác phần mềm theo mẫu VNA-SQ-AQD-02.
- Đơn vị quản lý khai thác phần mềm sẽ xem xét tính hợp lệ của yêu cầu. Trường hợp yêu cầu là hợp lệ, đơn vị quản lý khai thác phần mềm sẽ gửi xác nhận cho đơn vị

quản lý hệ thống. Trong thời gian không quá 02 ngày làm việc, đơn vị quản lý hệ thống sẽ xử lý yêu cầu và trả lời cho đơn vị quản lý khai thác phần mềm. Tiếp đó, đơn vị quản lý khai thác phần mềm thông báo cho đơn vị sử dụng trong thời gian không quá 01 ngày làm việc.

3. Mẫu Thông báo tạo/ngừng, thay đổi tài khoản AQD: VNA-SQ-AQD-02

		THÔNG BÁO TẠO/ NGỪNG, THAY ĐỔI TÀI KHOẢN AQD VNA-SQ-AQD-02	
Ngày tháng năm 201...			
Nơi gửi:		Nơi nhận: Ban An toàn - Chất lượng	
Điện thoại:		Điện thoại:	
Email:		Email: sms.sqs@vietnamairlines.com	
Nội dung yêu cầu: Cấp mới ☐ Ngừng ☐ Thay đổi ☐ Kích hoạt lại ☐			
Tên truy cập:			
Lý do:			
Ý kiến của cán bộ phụ trách			
THÔNG TIN ĐÁP ỨNG			
Ý kiến của Ban ATCL:			
KẾT QUẢ XỬ LÝ (Ban CNTT điền và gửi lại Ban ATCL)			
Ngày xử lý:	/...../20		
Kết quả	Thành công ☐	Không thành công ☐	Từ chối ☐
Tên/ các tên truy cập mới			
Mật khẩu			
Nhóm phân quyền			
Ý kiến của cán bộ phụ trách (Ký ghi rõ họ, tên)			
Chú ý: 1. Trong vòng 2 ngày làm việc kể từ khi nhận được yêu cầu phải thực hiện xử lý. 2. Trong vòng 24 giờ người sử dụng phải thay đổi mật khẩu truy cập.			



Phụ lục III
ĐỊA CHỈ CÁC ĐẦU MỐI TIẾP NHẬN YÊU CẦU

*(Đính kèm Quy định quản lý và đảm bảo khai thác Hệ thống quản lý tổng thể An toàn - Chất lượng của TCTHK ban hành kèm theo Quyết định số **403** /QĐ-TCTHK-ATCL ngày **25/5** /2018 của TGD)*

1. Đơn vị quản lý hệ thống: Ban CNTT

Email: helpdesk.it@vietnamairlines.com

Điện thoại di động: (+84) 932 221 199 (24/7)

Điện thoại cố định: (+84) 024 38732 732 ext 1900 (giờ hành chính)

Fax: (+84) 024 3 8722 369

2. Đối tác cung cấp dịch vụ phần cứng và phần mềm Hệ thống AQD: AITS

Email: helpdesk.aits@vietnamairlines.com

Điện thoại cố định: (+84) 0243 8732 732 ext 2911 (24/7)

Fax: (+84) 024 38 730 892

3. Đơn vị quản lý khai thác phần mềm: Ban ATCL

Email: sms.sqs@vietnamairlines.com

