

QUYẾT ĐỊNH
Về việc ban hành Quy trình quản lý yêu cầu/sự cố
công nghệ thông tin ngành Thuế

TỔNG CỤC TRƯỞNG TỔNG CỤC THUẾ

Căn cứ Quyết định số 115/2009/QĐ-TTg ngày 28/9/2009 của Thủ tướng Chính phủ quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Tổng cục Thuế trực thuộc Bộ Tài chính;

Căn cứ Quyết định số 114/QĐ-BTC ngày 15/01/2013 của Bộ trưởng Bộ Tài Chính về chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Cục Công nghệ thông tin trực thuộc Tổng cục Thuế;

Căn cứ Quyết định số 778/QĐ-TCT ngày 16/06/2011 của Tổng cục Thuế về Quy chế quản lý, triển khai, vận hành hạ tầng hệ thống CNTT tại Cục Thuế, Chi cục Thuế;

Căn cứ Quyết định số 1894/QĐ-TCT ngày 26/12/2011 của Tổng cục Thuế về Quy chế quản lý, triển khai, hỗ trợ và sử dụng ứng dụng tại Cục Thuế, Chi cục Thuế;

Xét đề nghị của Cục trưởng Cục Công nghệ thông tin - Tổng cục Thuế,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo quyết định này “Quy trình quản lý yêu cầu/sự cố công nghệ thông tin ngành Thuế”.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký, Cục trưởng Cục Công nghệ thông tin, Thủ trưởng các Vụ/Đơn vị thuộc và trực thuộc Tổng cục Thuế, Cục trưởng Cục Thuế các tỉnh, thành phố và các đơn vị liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này. /.

Nơi nhận:

- Như điều 2;
- LĐ Tổng cục Thuế (để báo cáo);
- Website TCT;
- Lưu: VT, CNTT (4b).



Trần Văn Phú

Hà nội, ngày 16 tháng 12 năm 2014

QUY TRÌNH QUẢN LÝ YÊU CẦU/SỰ CỐ
CÔNG NGHỆ THÔNG TIN NGÀNH THUẾ
(Ban hành kèm theo Quyết định số 2331/QĐ-TCT
ngày 16 tháng 12 năm 2014 của Tổng cục trưởng Tổng cục Thuế)

Chương I
QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Mục đích

Hướng dẫn trình tự các bước từ khi phát sinh yêu cầu/sự cố cần được hỗ trợ đến khi yêu cầu/sự cố được giải quyết nhằm đảm bảo quản lý thống nhất, chặt chẽ, hiệu quả, giảm thiểu thời gian dừng hệ thống trong quá trình người sử dụng khai thác và sử dụng hệ thống, ứng dụng công nghệ thông tin (CNTT) ngành Thuế.

Điều 2. Phạm vi và đối tượng áp dụng

1. Phạm vi áp dụng

Bao gồm các yêu cầu/sự cố liên quan đến hệ thống, ứng dụng CNTT ngành Thuế.

2. Đối tượng áp dụng

- Người sử dụng hệ thống, ứng dụng CNTT tại Tổng cục Thuế, Cục Thuế, Chi cục Thuế.

- Cán bộ vận hành, hỗ trợ hệ thống, ứng dụng CNTT tại Tổng cục Thuế, Cục Thuế, Chi cục Thuế.

Điều 3. Giải thích từ ngữ

1. Sự cố: Là các sự kiện, rủi ro xảy ra trong hệ thống, ứng dụng CNTT làm gián đoạn hoặc ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ đối với người sử dụng và hoạt động của hệ thống, ứng dụng CNTT.

2. Yêu cầu: Là các đề nghị từ người sử dụng, cán bộ vận hành, cán bộ hỗ trợ hệ thống, ứng dụng CNTT.

3. Cơ sở dữ liệu tri thức: Là tập hợp các thông tin, cách thức xử lý yêu cầu/sự cố được lưu trên trang web hoặc thư mục dùng chung để người sử dụng, cán bộ hỗ trợ, cán bộ vận hành tra cứu, tham khảo trong quá trình hỗ trợ người dùng hoặc khắc phục sự cố.

4. Người sử dụng: Là cá nhân hoặc đơn vị cần được hỗ trợ xử lý yêu cầu/sự cố.

5. Các nhóm, phòng tại Cục CNTT - Tổng cục Thuế được định nghĩa như sau:

5.1. Nhóm vận hành: Là nhóm cán bộ được phân công tiếp nhận yêu cầu/sự cố từ người sử dụng hoặc từ hệ thống; Chủ động kiểm tra định kỳ hệ thống, ứng dụng; Xử lý yêu cầu/sự cố theo lĩnh vực được phân công.

5.2. Nhóm hỗ trợ mức 1: Là nhóm được tổ chức theo từng lĩnh vực công nghệ; Tiếp nhận yêu cầu/sự cố từ Nhóm vận hành; Xử lý yêu cầu/sự cố theo lĩnh vực công nghệ được phân công.

5.3. Nhóm hỗ trợ mức 2: Là nhóm được tổ chức theo từng lĩnh vực công nghệ; Tiếp nhận yêu cầu/sự cố từ Nhóm vận hành hoặc Nhóm hỗ trợ mức 1; Xử lý yêu cầu/sự cố phức tạp theo lĩnh vực công nghệ được phân công.

5.4. Lĩnh vực công nghệ: Là các lĩnh vực được phân chia như lĩnh vực Ứng dụng, Cơ sở dữ liệu, Hệ thống, An ninh thông tin,...

5.5. Phòng chủ trì: Là phòng phụ trách nhóm hỗ trợ nhận được yêu cầu/sự cố cần xử lý.

6. Các nhóm tại Cục Thuế, Chi cục Thuế được định nghĩa như sau:

6.1. Nhóm vận hành Cục Thuế: Là nhóm cán bộ tin học được phân công tiếp nhận yêu cầu/sự cố từ người sử dụng tại Cục Thuế hoặc đầu mối Chi cục Thuế gửi đến.

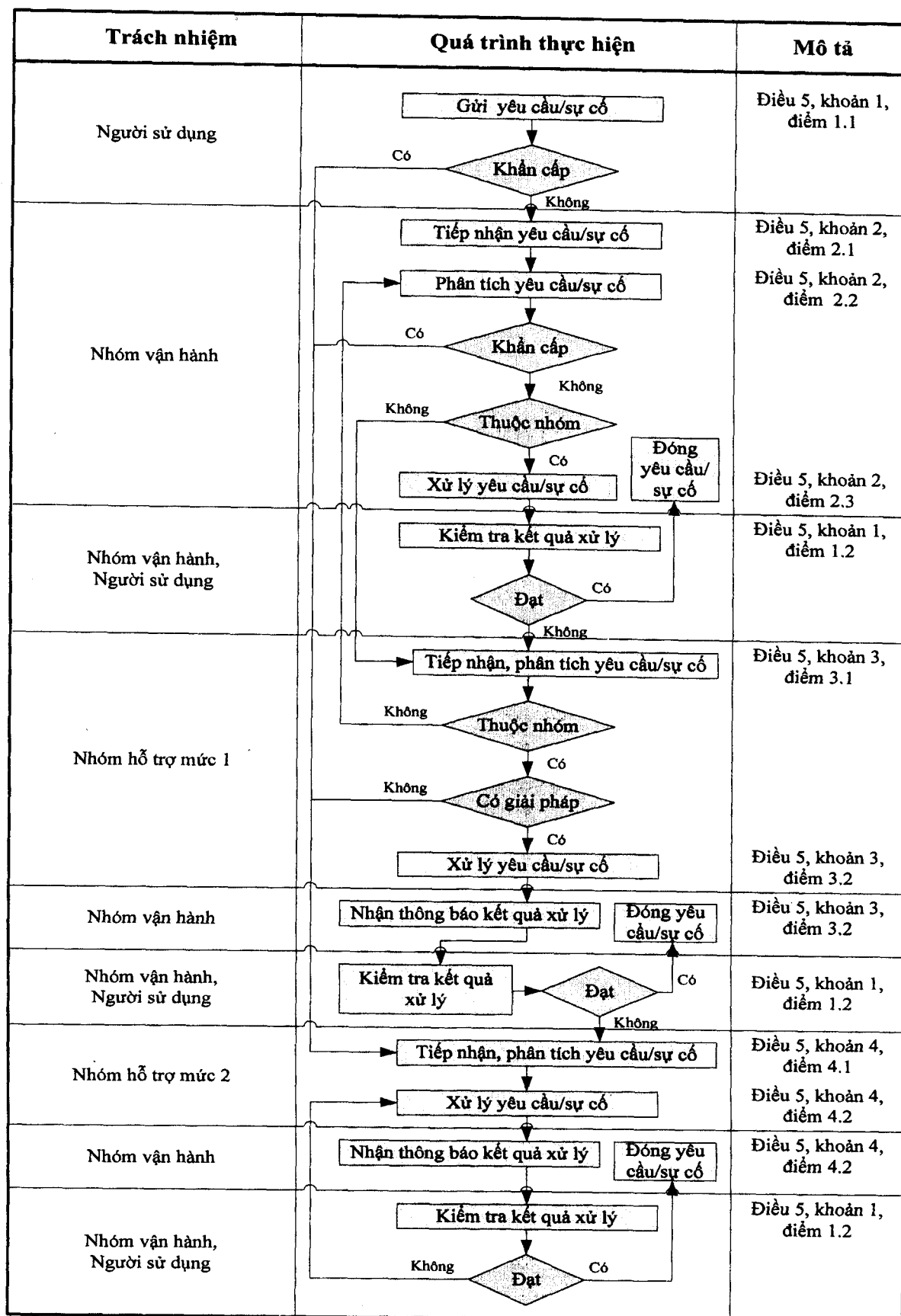
6.2. Nhóm hỗ trợ Cục Thuế: Là nhóm cán bộ tin học được phân công tiếp nhận và xử lý yêu cầu/sự cố từ Nhóm vận hành Cục Thuế.

6.3. Đầu mối hỗ trợ tại Chi cục Thuế: Là nhóm cán bộ được phân công tiếp nhận và xử lý các yêu cầu/sự cố tại Chi cục Thuế.

Chương II

QUY TRÌNH QUẢN LÝ YÊU CẦU/SỰ CỐ CNTT TẠI TỔNG CỤC THUẾ

Điều 4. Lưu đồ quy trình



Điều 5. Các bước thực hiện

1. Người sử dụng tại cơ quan Tổng cục Thuế.

1.1 Gửi yêu cầu/sự cố

- Khi có phát sinh yêu cầu/sự cố cần được hỗ trợ, người sử dụng tại cơ quan Tổng cục Thuế gửi yêu cầu/sự cố tới Nhóm vận hành tại Cục CNTT bằng điện thoại hoặc email, trong đó mô tả các thông tin:

+ Họ tên, số điện thoại, địa chỉ email, đơn vị.

+ Loại yêu cầu/sự cố:

o Liên quan đến hệ thống: Mô tả tên hệ thống, lỗi hệ thống.

o Liên quan đến ứng dụng: Mô tả tên ứng dụng và chức năng cần hỗ trợ.

+ Mô tả chi tiết tình huống xảy ra yêu cầu/sự cố.

+ Mức độ ưu tiên: Xác định mức độ ưu tiên cho yêu cầu/sự cố theo hướng dẫn tại **mục 1 hướng dẫn 01-HD/QLSC/TCT** của Quy trình này (nếu có).

1.2 Nhận và kiểm tra kết quả xử lý

- Nhận kết quả xử lý yêu cầu/sự cố từ Nhóm vận hành bằng điện thoại hoặc email.

- Kiểm tra kết quả xử lý yêu cầu/sự cố từ Nhóm vận hành trong vòng 01 ngày kể từ ngày nhận được kết quả xử lý.

- Phản hồi tới Nhóm vận hành kết quả xử lý đạt hay không đạt.

2. Nhóm vận hành

2.1 Tiếp nhận yêu cầu/sự cố

- Nhóm vận hành tiếp nhận yêu cầu/sự cố từ người sử dụng tại cơ quan Tổng cục Thuế, Nhóm hỗ trợ tại Cục Thuế hoặc từ hệ thống giám sát.

- Tạo phiếu yêu cầu/sự cố và cập nhật Nhật ký yêu cầu/sự cố theo hướng dẫn tại **mục 4 hướng dẫn 01-HD/QLSC/TCT** của Quy trình này.

2.2 Phân tích yêu cầu/sự cố

Nhóm vận hành phân tích yêu cầu/sự cố để xác định trường hợp khẩn cấp, phạm vi xử lý, mức ưu tiên:

- Trường hợp yêu cầu/sự cố là khẩn cấp cần phải hỗ trợ ngay, Nhóm vận hành thực hiện:

+ Xác định lĩnh vực công nghệ và thông báo bằng điện thoại tới Nhóm hỗ trợ mức 2, gửi email thông báo cho phụ trách phòng quản lý Nhóm hỗ trợ mức 2.

+ Chuyển Phiếu yêu cầu/sự cố và Nhật ký yêu cầu/sự cố tới Nhóm hỗ trợ mức 2.

- Trường hợp yêu cầu/sự cố không phải là khẩn cấp, thực hiện phân lại mức ưu tiên theo hướng dẫn tại **mục 1 hướng dẫn 01-HD/QLSC/TCT** của Quy trình này (nếu có thay đổi thông báo lại cho Nhóm vận hành để theo dõi), đồng thời xác định phạm vi xử lý:

+ Trường hợp yêu cầu/sự cố không thuộc phạm vi xử lý của Nhóm vận hành, thực hiện:

o Xác định (hoặc xác định lại) lĩnh vực công nghệ.

o Chuyển Phiếu yêu cầu/sự cố và Nhật ký yêu cầu/sự cố tới Nhóm hỗ trợ mức 1.

+ Trường hợp yêu cầu/sự cố thuộc phạm vi xử lý của Nhóm vận hành, thực hiện xử lý yêu cầu/sự cố theo **điểm 2.3 Xử lý yêu cầu sự cố** tại điều này.

2.3 Xử lý yêu cầu sự cố

Nhóm vận hành thực hiện xử lý yêu cầu/sự cố theo mức ưu tiên:

- Trường hợp xử lý được: Nhóm vận hành thực hiện thông báo kết quả xử lý yêu cầu/sự cố cho người sử dụng để kiểm tra đồng thời cập nhật thông tin vào Nhật ký yêu cầu/sự cố.

- Trường hợp không xử lý được: Cập nhật thông tin vào Nhật ký yêu cầu/sự cố (mô tả cơ bản các bước đã thực hiện) và chuyển Phiếu yêu cầu/sự cố, Nhật ký yêu cầu/sự cố tới Nhóm hỗ trợ mức 1 để xử lý.

2.4 Theo dõi, kiểm tra kết quả xử lý

- Nhóm vận hành theo dõi và đôn đốc các Nhóm hỗ trợ xử lý yêu cầu/sự cố theo thời gian quy định tại **mục 2 hướng dẫn 01-HD/QLSC/TCT** của Quy trình này.

- Kiểm soát nhật ký do các Nhóm hỗ trợ cập nhật.

- Tiếp nhận kết quả xử lý yêu cầu/sự cố từ các Nhóm hỗ trợ.

- Thông báo và phối hợp kiểm tra kết quả xử lý với người sử dụng:

+ Trường hợp kết quả xử lý yêu cầu/sự cố chưa đạt, Nhóm vận hành thông báo tới Nhóm hỗ trợ mức 1 hoặc Nhóm hỗ trợ mức 2 để xử lý tiếp.

+ Trường hợp kết quả xử lý yêu cầu/sự cố đạt, Nhóm vận hành thực hiện đóng yêu cầu/sự cố.

Lưu ý: Đối với yêu cầu/sự cố do cảnh báo từ hệ thống giám sát gửi đến, Nhóm vận hành trực tiếp kiểm tra lại hệ thống giám sát để xác định kết quả xử lý yêu cầu/sự cố đã đạt hay chưa đạt.

2.5 Đóng yêu cầu/sự cố

- Nhóm vận hành thực hiện cập nhật thông tin đóng yêu cầu/sự cố vào Nhật ký theo dõi yêu cầu/sự cố.

- Trường hợp sau 01 ngày làm việc người sử dụng không gửi thông tin xác nhận về tình trạng yêu cầu/sự cố, Nhóm vận hành nhắc người sử dụng kiểm tra và thông báo kết quả. Sau 02 ngày làm việc kể từ ngày gửi thông báo xác nhận kết quả xử lý mà không có thông báo kết quả từ người sử dụng, Nhóm vận hành tiến hành cập nhật thông tin (đóng yêu cầu/sự cố) trong Nhật ký yêu cầu/sự cố. Đồng thời thông báo đến người sử dụng về việc đóng yêu cầu/sự cố.

2.6 Tổng hợp báo cáo

Định kỳ, Nhóm vận hành thực hiện tổng hợp báo cáo về tình hình xử lý yêu cầu/sự cố theo hướng dẫn tại **mục 6 hướng dẫn 01-HD/QLSC/TCT** của Quy trình này và báo cáo lãnh đạo phòng, lãnh đạo Cục CNTT (nếu cần).

3. Nhóm hỗ trợ mức 1

3.1 Tiếp nhận, phân tích yêu cầu/sự cố

- Nhóm hỗ trợ mức 1 tiếp nhận yêu cầu/sự cố từ Nhóm vận hành.

- Phân tích lại để xác định yêu cầu/sự cố có thuộc lĩnh vực công nghệ của nhóm:

+ Trường hợp yêu cầu/sự cố không thuộc lĩnh vực công nghệ của nhóm, gửi lại Phiếu yêu cầu/sự cố tới Nhóm vận hành để phân tích yêu cầu/sự cố theo quy định **điểm 2.2 Phân tích yêu cầu/sự cố** tại điều này.

+ Trường hợp yêu cầu/sự cố thuộc lĩnh vực công nghệ của nhóm, tiến hành xác định lại mức ưu tiên theo hướng dẫn tại **mục 1 hướng dẫn 01-HD/QLSC/TCT** của Quy trình này:

○ Trường hợp mức ưu tiên có thay đổi, thông báo cho Nhóm vận hành để theo dõi và tiến hành xử lý yêu cầu/sự cố theo **điểm 3.2 Xử lý yêu cầu/sự cố** tại điều này.

○ Trường hợp mức ưu tiên không thay đổi, tiến hành xử lý yêu cầu sự cố theo **điểm 3.2 Xử lý yêu cầu/sự cố** tại điều này.

3.2 Xử lý yêu cầu sự cố

Nhóm hỗ trợ mức 1 tiến hành xử lý yêu cầu/sự cố theo mức ưu tiên.

- Trường hợp có giải pháp xử lý:

+ Cập nhật thông tin chi tiết tình hình xử lý, giải pháp xử lý vào Nhật ký yêu cầu/sự cố theo hướng dẫn tại **mục 4 hướng dẫn 01-HD/QLSC/TCT** của Quy trình này.

- + Gửi Phiếu yêu cầu/sự cố, Nhật ký yêu cầu/sự cố tới Nhóm vận hành.
- + Đề xuất chuyển giải pháp xử lý vào cơ sở dữ liệu tri thức (nếu có) theo hướng dẫn tại **mục 5 hướng dẫn 01-HD/QLSC/TCT** của Quy trình này.
- Trường hợp yêu cầu/sự cố liên quan đến nhiều lĩnh vực công nghệ, Nhóm chủ trì (là nhóm nhận được yêu cầu/sự cố từ Nhóm vận hành) phối hợp với các Nhóm hỗ trợ liên quan thực hiện:
 - + Thông báo bằng email, điện thoại hoặc ứng dụng quản lý yêu cầu hỗ trợ tới các Nhóm hỗ trợ liên quan (lưu ý ghi lại các thao tác cơ bản đã thực hiện, các thông tin cơ bản đã kiểm tra) đồng thời gửi email tới phụ trách Phòng chủ trì và phụ trách các phòng liên quan để biết và phối hợp chỉ đạo.
 - + Cập nhật thông tin chi tiết tình hình xử lý, giải pháp xử lý vào Nhật ký yêu cầu/sự cố.

- + Đề xuất chuyển giải pháp xử lý vào cơ sở dữ liệu tri thức.

- Trường hợp không có giải pháp xử lý:

- + Chuyển Phiếu yêu cầu/sự cố, Nhật ký yêu cầu/sự cố tới Nhóm hỗ trợ mức 2 (lưu ý ghi lại các thao tác cơ bản đã thực hiện, việc phối hợp với các Nhóm hỗ trợ khác (nếu có), các thông tin đã kiểm tra trước khi chuyển, đề xuất giải pháp xử lý (nếu có) vào Nhật ký yêu cầu/sự cố).

- + Thông báo tới Nhóm vận hành để theo dõi, đôn đốc.

4. Nhóm hỗ trợ mức 2

4.1 Tiếp nhận yêu cầu/sự cố (trừ yêu cầu/sự cố khẩn cấp)

- Nhóm hỗ trợ mức 2 tiếp nhận Phiếu yêu cầu/sự cố và Nhật ký yêu cầu/sự cố từ Nhóm hỗ trợ mức 1.

4.2 Xử lý yêu cầu/sự cố

- Thực hiện xử lý yêu cầu/sự cố theo mức ưu tiên.

- Trường hợp yêu cầu/sự cố liên quan đến nhiều lĩnh vực công nghệ, Nhóm chủ trì (là nhóm nhận được yêu cầu/sự cố từ Nhóm hỗ trợ mức 1) thông báo bằng email, điện thoại hoặc ứng dụng quản lý yêu cầu hỗ trợ tới các Nhóm hỗ trợ liên quan đồng thời gửi email tới phụ trách Phòng chủ trì và phụ trách các phòng liên quan để biết và phối hợp chỉ đạo.

- Cập nhật thông tin chi tiết tình hình xử lý, giải pháp xử lý vào Nhật ký yêu cầu/sự cố.

- Gửi Phiếu yêu cầu/sự cố, Nhật ký yêu cầu/sự cố tới Nhóm vận hành.

- Thông báo kết quả xử lý tới Nhóm hỗ trợ mức 1.

5. Xử lý yêu cầu/sự cố khẩn cấp.

5.1 Trường hợp Nhóm hỗ trợ mức 2 nhận được yêu cầu/sự cố khẩn cấp từ Nhóm vận hành:

- Nhóm hỗ trợ mức 2 tiến hành xử lý ngay theo thời gian quy định tại **mục 2 hướng dẫn 01-HD/QLSC/TCT** của Quy trình này đồng thời báo cáo phụ trách phòng về tiến độ xử lý, kết quả xử lý.

- Trường hợp yêu cầu/sự cố liên quan đến nhiều lĩnh vực công nghệ, Nhóm chủ trì (là nhóm nhận được yêu cầu/sự cố từ Nhóm vận hành) phối hợp với các Nhóm hỗ trợ liên quan để xử lý:

+ Thông báo bằng email, điện thoại hoặc ứng dụng quản lý yêu cầu hỗ trợ tới các Nhóm hỗ trợ liên quan đồng thời gửi email tới phụ trách Phòng chủ trì và phụ trách các phòng liên quan để biết và phối hợp chỉ đạo.

- Sau khi nhận được thông báo cần sự phối hợp với các phòng liên quan, phụ trách Phòng chủ trì tổ chức họp ngay với phụ trách các phòng liên quan và các Nhóm hỗ trợ để tìm giải pháp xử lý đồng thời báo cáo lãnh đạo Cục CNTT chỉ đạo.

- Sau khi xử lý xong, Nhóm hỗ trợ mức 2 cập nhật Nhật ký yêu cầu/hỗ trợ và chuyển Phiếu yêu cầu/sự cố, Nhật ký yêu cầu/sự cố tới Nhóm vận hành.

5.2 Trường hợp phụ trách phòng nhận được yêu cầu/sự cố khẩn cấp từ lãnh đạo Cục CNTT hoặc từ người sử dụng, phụ trách phòng thực hiện:

- Xác định lĩnh vực công nghệ liên quan.

- Điện thoại hoặc gửi email thông báo tới phụ trách các phòng và Nhóm hỗ trợ liên quan để phối hợp giải quyết.

- Báo cáo lãnh đạo Cục CNTT về tiến độ và kết quả xử lý.

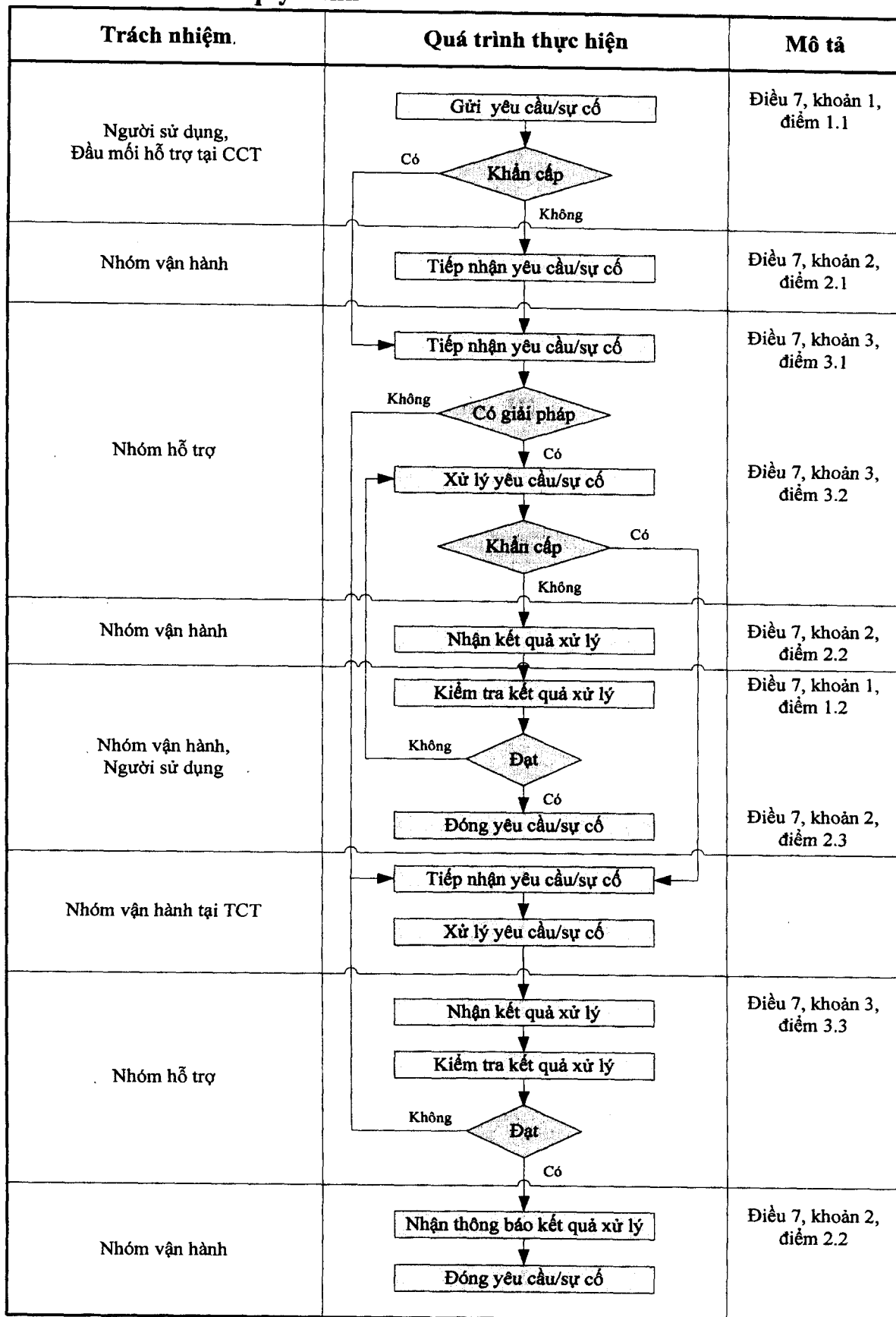
- Trường hợp có vướng mắc hoặc không xử lý được, báo cáo ngay lãnh đạo Cục CNTT để có chỉ đạo kịp thời.

- Sau khi xử lý xong, phụ trách Phòng chủ trì trực tiếp hoặc chỉ đạo Nhóm hỗ trợ mức 2 thông báo, phối hợp kiểm tra kết quả cho người sử dụng.

- Thông báo tới Nhóm vận hành để tạo và cập nhật Nhật ký yêu cầu/sự cố.

Chương III
QUY TRÌNH QUẢN LÝ YÊU CẦU/SỰ CỐ CNTT
TẠI CỤC THUẾ, CHI CỤC THUẾ

Điều 6. Lưu đồ quy trình



Điều 7. Các bước thực hiện

1. Người sử dụng tại văn phòng Cục Thuế

1.1 Gửi yêu cầu/sự cố

- Khi có yêu cầu/sự cố cần được hỗ trợ, người sử dụng tại văn phòng Cục Thuế gửi yêu cầu/sự cố bằng email hoặc điện thoại tới Nhóm vận hành Cục Thuế, bao gồm các thông tin:

- + Họ tên, số điện thoại, địa chỉ email, đơn vị.
- + Loại yêu cầu/sự cố:
 - o Liên quan đến hệ thống: Mô tả tên hệ thống, lỗi hệ thống.
 - o Liên quan đến ứng dụng: Mô tả tên ứng dụng và chức năng cần hỗ trợ.
- + Mô tả chi tiết tình huống xảy ra yêu cầu/sự cố.
- + Mức độ ưu tiên: Xác định mức độ ưu tiên của yêu cầu/sự cố theo hướng dẫn tại **mục 1 hướng dẫn 02-HD/QLSC/CT** của Quy trình này (nếu có).

1.2 Nhận và kiểm tra kết quả xử lý

- Nhận kết quả xử lý yêu cầu/sự cố từ Nhóm vận hành Cục Thuế
- Kiểm tra kết quả xử lý yêu cầu/sự cố từ Nhóm vận hành Cục Thuế trong vòng 0.5 ngày kể từ ngày nhận được kết quả xử lý.
- Phản hồi tới Nhóm vận hành Cục Thuế kết quả xử lý đạt hay không đạt.

2. Nhóm vận hành Cục Thuế

2.1 Tiếp nhận yêu cầu/sự cố

- Tiếp nhận yêu cầu/sự cố từ người sử dụng tại văn phòng Cục Thuế và từ đầu mối Chi cục Thuế gửi lên.
- Phân loại mức ưu tiên theo hướng dẫn tại **mục 1 hướng dẫn 02-HD/QLSC/CT** của Quy trình này.
- Tạo Phiếu yêu cầu/sự cố và cập nhật nhật ký để theo dõi, đôn đốc theo hướng dẫn tại **mục 4 hướng dẫn 02-HD/QLSC/CT** của Quy trình này.
- Chuyển Phiếu yêu cầu/sự cố, Nhật ký yêu cầu/sự cố tới Nhóm hỗ trợ Cục thuế.

2.2 Theo dõi, kiểm tra kết quả xử lý

- Theo dõi và đôn đốc Nhóm hỗ trợ tại Cục Thuế xử lý yêu cầu/sự cố theo thời gian quy định tại **mục 2 hướng dẫn 02-HD/QLSC/CT** của Quy trình này.
- Tiếp nhận kết quả xử lý yêu cầu/sự cố từ Nhóm hỗ trợ Cục Thuế.
- Thông báo và phối hợp kiểm tra kết quả xử lý tới người sử dụng:
 - + Trường hợp kết quả xử lý yêu cầu/sự cố chưa đạt: Thông báo lại kết quả

tới Nhóm hỗ trợ Cục Thuế để xử lý tiếp.

+ Trường hợp kết quả xử lý yêu cầu/sự cố đạt: Thực hiện đóng yêu cầu/sự cố.

2.3 Đóng yêu cầu/sự cố

- Nhóm vận hành Cục Thuế thực hiện cập nhật thông tin đóng yêu cầu/sự cố trong Nhật ký theo dõi yêu cầu/sự cố.

- Trường hợp sau 01 ngày làm việc người sử dụng không gửi thông tin xác nhận về tình trạng yêu cầu/sự cố, Nhóm vận hành Cục Thuế nhắc người sử dụng kiểm tra và thông báo kết quả. Sau 02 ngày làm việc kể từ ngày gửi thông tin xác nhận kết quả xử lý mà không có thông báo kết quả từ người sử dụng, Nhóm vận hành Cục Thuế tiến hành cập nhật thông tin (đóng yêu cầu/sự cố) trong Nhật ký yêu cầu/sự cố. Đồng thời thông báo đến người sử dụng về việc đóng yêu cầu/sự cố.

3. Nhóm hỗ trợ Cục Thuế

3.1 Tiếp nhận, phân tích yêu cầu/sự cố

- Nhóm hỗ trợ Cục Thuế tiếp nhận Phiếu yêu cầu/sự cố, Nhật ký yêu cầu/sự cố từ Nhóm vận hành Cục Thuế.

- Phân lại mức ưu tiên theo hướng dẫn tại *mục 1 hướng dẫn 02-HD/QLSC/CT* của Quy trình này.

- Phân tích yêu cầu/sự cố để tìm giải pháp xử lý (dựa trên kinh nghiệm hỗ trợ và cơ sở dữ liệu tri thức đã có):

+ Trường hợp không có giải pháp xử lý, Nhóm hỗ trợ Cục Thuế tạo Phiếu yêu cầu/sự cố bằng ứng dụng Quản lý yêu cầu hỗ trợ gửi Nhóm vận hành tại Tổng cục Thuế (trừ các yêu cầu/sự cố thuộc phạm vi xử lý của Cục Thuế). Trường hợp ứng dụng Quản lý yêu cầu hỗ trợ bị lỗi, gửi thông tin yêu cầu/sự cố bằng email hoặc điện thoại bao gồm các thông tin:

a. Thông tin người cần được hỗ trợ:

- Họ tên, số điện thoại, địa chỉ email, đơn vị.

b. Thông tin người chuyển tiếp và thông tin yêu cầu/sự cố:

- Họ tên, số điện thoại, địa chỉ email.

- Loại yêu cầu/sự cố:

+ Liên quan đến hệ thống: Tên hệ thống, lỗi hệ thống.

+ Liên quan đến ứng dụng: Tên ứng dụng, chức năng cần hỗ trợ.

- Mô tả chi tiết tình huống xảy ra yêu cầu/sự cố.

- Mức ưu tiên.

+ Trường hợp có giải pháp xử lý, Nhóm hỗ trợ tiến hành xử lý yêu cầu/sự cố và cập nhật chi tiết tình hình xử lý, giải pháp xử lý vào Nhật ký yêu cầu/sự cố theo hướng dẫn tại **mục 4 hướng dẫn 02-HD/QLSC/CT** của Quy trình này.

3.2 Xử lý yêu cầu/sự cố:

- Trường hợp phải đánh giá lại mức độ ưu tiên: Nhóm hỗ trợ nêu rõ nguyên nhân, thông báo cho Nhóm vận hành để theo dõi, đôn đốc.

- Thực hiện xử lý yêu cầu/sự cố theo mức độ ưu tiên.

- Cập nhật thông tin chi tiết tình hình xử lý, giải pháp xử lý trong Nhật ký yêu cầu/sự cố.

- Gửi Phiếu yêu cầu/sự cố, Nhật ký yêu cầu/sự cố tới Nhóm vận hành.

- Đề xuất chuyển giải pháp xử lý vào cơ sở dữ liệu tri thức (nếu có), thực hiện theo hướng dẫn tại **mục 5 hướng dẫn 02-HD/QLSC/CT** của Quy trình này.

3.3 Nhận kết quả xử lý

- Nhóm hỗ trợ Cục Thuế nhận kết quả xử lý từ Nhóm vận hành tại Tổng cục Thuế, kiểm tra và thông báo kết quả xử lý đạt hay chưa đạt đến Nhóm vận hành tại Tổng cục Thuế.

- Thông báo kết quả xử lý đến Nhóm vận hành Cục Thuế.

Trường hợp yêu cầu/sự cố là khẩn cấp (nhận được từ Nhóm vận hành Cục Thuế hoặc phụ trách phòng Tin học), Nhóm hỗ trợ Cục Thuế thực hiện xử lý ngay, trường hợp không xử lý được Nhóm hỗ trợ Cục Thuế gửi email hoặc thông tin bằng điện thoại tới Nhóm vận hành tại Tổng cục Thuế để được hỗ trợ kịp thời.

Chương IV

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 8. Tổ chức thực hiện

1. Các cá nhân thuộc điều 2 khoản 2 chịu trách nhiệm thực hiện nội dung của Quy trình này.
2. Trường hợp Cục Thuế chưa đủ cán bộ tin học để tổ chức 02 Nhóm vận hành và Nhóm hỗ trợ, có thể tổ chức thành 01 Nhóm hỗ trợ vừa tiếp nhận vừa theo dõi, xử lý yêu cầu/sự cố.
3. Trong quá trình tổ chức thực hiện, nếu có khó khăn, vướng mắc, các đơn vị phản ánh về Tổng cục Thuế (qua Cục CNTT) để xem xét, sửa đổi, bổ sung quy trình cho phù hợp.

KT. TỔNG CỤC TRƯỞNG
PHÓ TỔNG CỤC TRƯỞNG



Trần Văn Phú

HƯỚNG DẪN CÔNG TÁC QUẢN LÝ YÊU CẦU/SỰ CỐ CNTT TẠI TỔNG CỤC THUẾ

1. Phân mức ưu tiên

1.1. Phân mức ưu tiên lĩnh vực hạ tầng

Mức ưu tiên bao gồm 6 mức với mức độ ưu tiên giảm dần từ 0 đến 5, trường hợp không xác định được mức ưu tiên thì mức ưu tiên mặc định là mức 3. Việc xác định mức độ ưu tiên dựa theo bảng sau:

Mức	Tên mức	Phạm vi ảnh hưởng thuộc ít nhất 01 nội dung
0	Khẩn cấp	<ul style="list-style-type: none"> - Hoạt động CNTT toàn ngành. - Toàn bộ người nộp thuế.
1	Rất nghiêm trọng	<ul style="list-style-type: none"> - Nhiều người nộp thuế hoặc đối tượng người nộp thuế quan trọng: Chính phủ, doanh nghiệp lớn... - Trao đổi thông tin với cơ quan Chính phủ. - Hoạt động CNTT của nhiều Vụ, Ban, Cục Thuế (lỗi có tính hệ thống). - Hoạt động CNTT của phần lớn người sử dụng tại Cục Thuế lớn: Hà Nội, Thành phố Hồ Chí Minh. - Hoạt động CNTT của một Cục Thuế. - Toàn bộ người nộp thuế tại một Cục Thuế.
2	Nghiêm trọng	<ul style="list-style-type: none"> - Hoạt động của một nhóm người sử dụng (một ứng dụng). - Toàn bộ người nộp thuế tại một vài phòng của Cục Thuế, một vài Chi cục Thuế. - Hoạt động CNTT tại một vài phòng của Cục Thuế, một vài Chi cục Thuế.
3	Trung bình	<ul style="list-style-type: none"> - Hoạt động của một nhóm nhỏ người sử dụng. - Hoạt động của người sử dụng tại một phòng của Cục Thuế, một Chi cục Thuế.

Mức	Tên mức	Phạm vi ảnh hưởng thuộc ít nhất 01 nội dung
4	Thấp	<ul style="list-style-type: none"> - Các đối tượng (thiết bị, đường truyền,...) hoạt động ở chế độ dự phòng. - Hoạt động của một vài người sử dụng tại Cục Thuế, Chi cục Thuế. - Mất nhiều thời gian xử lý nhưng ít ảnh hưởng đến người yêu cầu, hỗ trợ. - Các trường hợp ít ảnh hưởng khác.
5	Rất thấp	<ul style="list-style-type: none"> - Là các công việc kiểm tra thường xuyên hoặc các công việc dài hạn. - Hoạt động của một người sử dụng.

1.2. Phân mức ưu tiên lĩnh vực ứng dụng

Mức ưu tiên bao gồm 6 mức với mức độ ưu tiên giảm dần từ 0 đến 5, trường hợp không xác định được mức ưu tiên thì mức ưu tiên mặc định là mức 3. Việc xác định mức độ ưu tiên dựa theo bảng sau:

Mức	Tên mức	Phạm vi ảnh hưởng thuộc ít nhất 01 nội dung
0	Khẩn cấp	<ul style="list-style-type: none"> - Toàn bộ hoạt động ứng dụng ngành Thuế. - Toàn bộ người nộp thuế. - Theo chỉ đạo gấp của cấp có thẩm quyền.
1	Rất nghiêm trọng	<ul style="list-style-type: none"> - Hoạt động một số ứng dụng. - Hoạt động toàn bộ ứng dụng tại Cục Thuế, Chi cục Thuế. - Toàn bộ người nộp thuế tại Cục Thuế. - Hoạt động của hệ thống liên quan đến thời điểm khóa sổ, thời điểm nhận tờ khai, chứng từ.
2	Nghiêm trọng	<ul style="list-style-type: none"> - Hoạt động một ứng dụng. - Chức năng liên quan đến đầu nhập (chứng từ, tờ khai, báo cáo, các chức năng liên quan đến hoàn thuế...). - Người nộp thuế đang đợi trả kết quả từ cơ quan Thuế. - Dữ liệu của người nộp thuế trước thời điểm khóa sổ. - Liên quan đến dữ liệu ảnh hưởng đến sổ sách, báo cáo.
3	Trung bình	<ul style="list-style-type: none"> - Hoạt động của các chức năng khai thác (tra cứu, kết xuất ...).

Mức	Tên mức	Phạm vi ảnh hưởng thuộc ít nhất 01 nội dung
4	Thấp	- Các chức năng mang tính hỗ trợ, giám sát.
5	Rất thấp	- Các chức năng cần nhiều thời gian xử lý.

2. Thời gian xử lý yêu cầu/sự cố

Thời gian xử lý yêu cầu/sự cố được tính theo thời gian làm việc trong giờ hành chính.

2.1. Thời gian xử lý yêu cầu/sự cố lĩnh vực hạ tầng

- Thời gian xử lý yêu cầu/sự cố tương ứng với mức ưu tiên được quy định như sau:

Mức ưu tiên	Thời gian Nhóm vận hành tiếp nhận	Thời gian Nhóm hỗ trợ tiếp nhận	Thời gian xử lý yêu cầu/sự cố
0	5'	0	Xử lý ngay hoặc theo khung thời gian đã lập của quy trình chuyển đổi sang trung tâm dự phòng, tối đa 3h.
1	15'	15'	2h
2	15'	15'	4h
3	15'	1h	8h
4	15'	2h	24h
5	15'	24h	Theo quy định hoặc giao việc của từng công việc cụ thể, tối đa 40h.

Trong đó:

+ Khoảng thời gian từ lúc tạo phiếu yêu cầu cho tới khi xử lý xong (không tính khoảng thời gian chờ) phải nhỏ hơn thời gian xử lý tối đa quy định, nếu không việc xử lý yêu cầu/sự cố được tính là quá hạn hoàn thành.

+ Thời gian Nhóm vận hành tiếp nhận yêu cầu/sự cố: Là thời gian từ khi Nhóm vận hành nhận được yêu cầu hoặc phát hiện ra lỗi đến khi tạo xong phiếu yêu cầu.

+ Thời gian Nhóm hỗ trợ tiếp nhận yêu cầu/sự cố: Là thời gian từ khi Nhóm vận hành tạo xong phiếu yêu cầu đến khi Nhóm hỗ trợ xác nhận đã nhận thông tin yêu cầu/sự cố.

+ Thời gian xử lý yêu cầu/sự cố: Là khoảng thời gian từ khi Nhóm vận hành tiếp nhận yêu cầu/sự cố đến khi yêu cầu/sự cố được xử lý hoàn toàn.

- Mốc thời gian Nhóm vận hành đôn đốc Nhóm hỗ trợ xử lý qua điện thoại và

email:

+ Sau thời gian Nhóm hỗ trợ tiếp nhận yêu cầu/sự cố mà chưa thấy tín hiệu xác nhận thì Nhóm vận hành liên hệ nhắc Nhóm hỗ trợ tiếp nhận. Trường hợp Nhóm hỗ trợ không tiếp nhận thì Nhóm vận hành liên hệ với trưởng Nhóm hỗ trợ tương ứng.

+ Sau khi hết thời gian xử lý yêu cầu/sự cố mà chưa thấy có tín hiệu thay đổi trạng thái thì Nhóm vận hành thông báo tới trưởng Nhóm hỗ trợ tương ứng.

2.2. Thời gian xử lý lĩnh vực ứng dụng

Thời gian xử lý yêu cầu/sự cố tương ứng với mức ưu tiên và mức hỗ trợ được quy định như sau:

Mức ưu tiên	Thời gian Nhóm vận hành tiếp nhận	Thời gian tiếp nhận, phân tích và xử lý			
		Nhóm vận hành	Nhóm hỗ trợ mức 1	Nhóm hỗ trợ mức 2	Chuyên gia/hãng
0	5'	0'	0'	4h	4h
1	15'	30'	2h	4h	8h
2	15'	30'	4h	8h	16h
3	15'	30'	8h	16h	32h
4	15'	30'	16h	24h	40h
5	15'	30'	24h	32h	48h

Trong đó:

- Thời gian Nhóm vận hành tiếp nhận: Là thời gian từ khi Nhóm vận hành nhận được yêu cầu hoặc phát hiện ra lỗi đến khi tạo xong phiếu yêu cầu.

- Thời gian tiếp nhận, phân tích và xử lý: Là thời gian tối đa cho phép từ khi Nhóm vận hành tạo xong phiếu yêu cầu/sự cố đến khi yêu cầu/sự cố được tiếp nhận, phân tích và xử lý. Trường hợp các nhóm thực hiện quá thời gian tiếp nhận, phân tích và xử lý thì được tính là xử lý quá hạn của nhóm.

- Sau khi hết thời gian tiếp nhận, phân tích và xử lý yêu cầu/sự cố mà chưa thấy có tín hiệu thay đổi trạng thái thì Nhóm vận hành thông báo tới trưởng Nhóm hỗ trợ tương ứng.

3. Trạng thái yêu cầu/sự cố và cách thức chuyển trạng thái

3.1. Trạng thái yêu cầu/sự cố

Yêu cầu/sự cố được xác định theo 07 trạng thái bao gồm “Mở”, “Đang xử lý”, “Treo”, “Đã xử lý”, “Đóng”, “Chuyển”, “Hủy bỏ”.

Một yêu cầu/sự cố từ khi mở cho đến khi đóng sẽ trải qua ít nhất một trong 07 trạng thái ở trên. Dưới đây là bảng trạng thái và ý nghĩa của từng trạng thái:

STT	Trạng thái	Ý nghĩa
1	Mở	Là trạng thái mở yêu cầu (vừa tạo phiếu yêu cầu).
2	Đang xử lý	Là trạng thái sau khi tiếp nhận yêu cầu/sự cố.
3	Treo	Là trạng thái chờ trong trường hợp việc xử lý yêu cầu/sự cố bắt buộc phải chờ một khoảng thời gian (thay thế thiết bị, bảo hành, sửa chữa đường truyền, nâng cấp ứng dụng...).
4	Đã xử lý	Là trạng thái mà yêu cầu/sự cố đã xử lý xong.
5	Đóng	Là trạng thái cuối cùng của yêu cầu/sự cố sau khi người sử dụng kiểm tra đạt yêu cầu.
6	Chuyển	Trạng thái chuyển yêu cầu/sự cố lên mức cao hơn để xử lý. Khi mức trên tiếp nhận sẽ chuyển trạng thái thành đang xử lý.
7	Hủy bỏ	Trạng thái yêu cầu/sự cố trong trường hợp yêu cầu/sự cố mở nhầm hoặc người sử dụng báo nhầm.

3.2. Cách thức chuyển trạng thái

- Từ trạng thái “Mở” chỉ chuyển sang được trạng thái “Đang xử lý” hoặc “Hủy bỏ”.
- Từ trạng thái “Đang xử lý” chỉ chuyển sang được trạng thái “Treo”, “Đã xử lý” hoặc “Chuyển”.
- Khi chuyển sang trạng thái “Treo”, “Chuyển” yêu cầu phải ghi nhận đầy đủ lý do vì sao “Treo”. Từ trạng thái “Treo”, “Chuyển” chỉ chuyển sang được trạng thái “Đang xử lý”.
- Từ trạng thái “Đã xử lý” có thể chuyển ngược lại trạng thái “Mở” (khi kiểm tra xác định yêu cầu/sự cố chưa được xử lý xong) hoặc chuyển sang trạng thái “Đóng”.
- Trạng thái “Đóng” là trạng thái cuối cùng, nếu yêu cầu/sự cố đã “Đóng” mà phát sinh yêu cầu/sự cố tương tự thì mở yêu cầu/sự cố mới.

4. Tạo Phiếu yêu cầu/sự cố và cập nhật Nhật ký

Nhóm vận hành:

- Khi tiếp nhận yêu cầu/sự cố (từ điện thoại hoặc email) Nhóm vận hành tạo Phiếu yêu cầu sự cố theo **mẫu 01-BM/PYC_QLSC** và cập nhật vào Nhật ký yêu

cầu/sự cố theo **mẫu 02-BM/NKY_QLSC** các nội dung: Số thứ tự, thông tin người gửi yêu cầu/sự cố (họ tên, điện thoại, email, đơn vị), thông tin người, hệ thống chuyển tiếp yêu cầu/sự cố (họ tên, điện thoại, email, đơn vị), thông tin yêu cầu/sự cố (loại yêu cầu/sự cố, mô tả chi tiết, thời gian tiếp nhận, phân loại, phân mức ưu tiên).

- Trong quá trình xử lý, cập nhật chi tiết thông tin tình hình xử lý, giải pháp xử lý, thời gian hoàn thành xử lý, trạng thái.

- Khi chuyển yêu cầu/sự cố: Cập nhật thông tin thời gian chuyển đến Nhóm hỗ trợ, tên Nhóm hỗ trợ.

Nhóm hỗ trợ:

- Khi tiếp nhận và trong quá trình phân tích, xử lý yêu cầu/sự cố, thực hiện việc cập nhật các nội dung sau: Mức ưu tiên (nếu có thay đổi), thời gian nhận yêu cầu/sự cố, chi tiết tình hình xử lý, giải pháp xử lý, thời gian hoàn thành xử lý.

5. Tạo và cập nhật cơ sở dữ liệu tri thức

5.1. Đề xuất bổ sung vào cơ sở dữ liệu tri thức.

- Định kỳ hàng tuần hoặc sau khi xử lý xong yêu cầu/sự cố Nhóm hỗ trợ mức 1, mức 2 tiến hành xem xét việc bổ sung vào cơ sở dữ liệu tri thức dựa vào các nội dung sau:

- + Yêu cầu/sự cố xảy ra thường xuyên, lặp lại nhiều lần.
- + Các yêu cầu/sự cố ít xảy ra nhưng có thể chuẩn hóa cách xử lý ngay.
- + Các yêu cầu/sự cố chưa phát sinh nhưng có thể dự đoán trước khi triển khai.
- + Các hướng dẫn kiểm tra ban đầu cần người sử dụng thực hiện trước khi báo lỗi hay gửi yêu cầu hỗ trợ.
- + Các thông tin về thiết bị, hệ thống, ứng dụng cung cấp cho người sử dụng tra cứu.

- Nhóm hỗ trợ mức 1, mức 2 tiến hành lập phiếu đề xuất bổ sung vào cơ sở dữ liệu tri thức gửi trưởng nhóm. Phiếu đề xuất bao gồm các thông tin: Tên người đề xuất, tiêu đề, mô tả nội dung, hướng dẫn, giải pháp. Trong đó:

- + Tiêu đề: Tên của cơ sở dữ liệu tri thức.
- + Mô tả nội dung: Là nội dung người sử dụng, hệ thống giám sát gửi đến.
- + Hướng dẫn, giải pháp: Đưa ra hướng dẫn hoặc giải pháp xử lý yêu cầu/sự cố.

- Trưởng Nhóm hỗ trợ mức 1, mức 2 xem xét, phê duyệt việc bổ sung các đề xuất vào cơ sở dữ liệu tri thức.

5.2. Tạo cơ sở dữ liệu tri thức:

- Căn cứ vào phiếu đề xuất được phê duyệt, Nhóm hỗ trợ mức 1, mức 2 thực hiện việc tạo cơ sở dữ liệu tri thức mô tả chi tiết các thông tin để người sử dụng có thể tra cứu thông tin và áp dụng.

- Nội dung trình bày trong cơ sở dữ liệu tri thức phải có các trường tiêu đề, mô tả nội dung, hướng dẫn, giải pháp như trong phiếu đề xuất.

5.3. Cập nhật cơ sở dữ liệu tri thức

- Hàng tháng Nhóm hỗ trợ mức 1, mức 2 tổ chức thực hiện rà soát thông tin thay đổi về hệ thống, ứng dụng và các giải pháp xử lý yêu cầu/sự cố:

+ Cập nhật ngay các thông tin đã có trong cơ sở dữ liệu tri thức nhưng hiện tại có thay đổi, chỉnh sửa.

+ Nhóm hỗ trợ cập nhật danh sách các công việc ủy quyền cho Nhóm vận hành (kèm theo tài liệu hướng dẫn thực hiện) định kỳ 01 tháng 01 lần.

- Tất cả các nội dung cập nhật phải được trưởng nhóm phê duyệt trước khi thông báo và hướng dẫn Nhóm vận hành sử dụng.

5.4. Sử dụng cơ sở dữ liệu tri thức:

- Người sử dụng: Tra cứu và áp dụng thông tin tra cứu trong cơ sở dữ liệu tri thức.

- Nhóm vận hành, các Nhóm hỗ trợ: Tra cứu và xử lý yêu cầu/sự cố.

6. Báo cáo yêu cầu/sự cố

Định kỳ hàng tháng, 6 tháng và năm, Nhóm vận hành có trách nhiệm lập báo cáo đánh giá về tình hình hỗ trợ và xử lý yêu cầu/sự cố gửi các trưởng Nhóm vận hành, Nhóm hỗ trợ mức 1, mức 2.

- Nội dung báo cáo bao gồm:

+ Báo cáo chung về tình hình xử lý yêu cầu/sự cố.

+ Báo cáo chi tiết yêu cầu/sự cố.

+ Đánh giá về tình hình xử lý yêu cầu/sự cố.

+ Đề xuất, kiến nghị.

- Chi tiết báo cáo thực hiện theo mẫu **03-BM/BC_QLSC** đính kèm Quy trình này.

HƯỚNG DẪN CÔNG TÁC QUẢN LÝ YÊU CẦU/SỰ CỐ CNTT TẠI CỤC THUẾ, CHI CỤC THUẾ

1. Phân mức ưu tiên yêu cầu/sự cố

1.1. Phân mức ưu tiên lĩnh vực hệ thống

Mức ưu tiên bao gồm 6 mức với mức độ ưu tiên giảm dần từ 0 đến 5, trường hợp không xác định được mức ưu tiên thì mức ưu tiên mặc định là mức 3. Việc xác định mức độ ưu tiên dựa theo bảng sau:

Mức	Tên mức	Phạm vi ảnh hưởng thuộc ít nhất 01 nội dung
0	Khẩn cấp	<ul style="list-style-type: none"> - Toàn bộ hoạt động CNTT của Cục Thuế. - Toàn bộ người nộp thuế của Cục Thuế.
1	Rất nghiêm trọng	<ul style="list-style-type: none"> - Nhiều người nộp thuế hoặc đối tượng người nộp thuế quan trọng. - Trao đổi thông tin với cơ quan các cấp. - Hoạt động CNTT của phần lớn người sử dụng của Cục Thuế.
2	Nghiêm trọng	<ul style="list-style-type: none"> - Hoạt động của một nhóm người sử dụng (một ứng dụng). - Hoạt động CNTT tại một vài phòng của Cục Thuế hoặc một vài Chi cục Thuế.
3	Trung bình	<ul style="list-style-type: none"> - Hoạt động của một nhóm nhỏ người sử dụng. - Hoạt động của người sử dụng tại một phòng của Cục Thuế hoặc một Chi cục Thuế.
4	Thấp	<ul style="list-style-type: none"> - Các đối tượng (thiết bị, đường truyền,...) hoạt động ở chế độ dự phòng. - Hoạt động của một vài người sử dụng tại Cục Thuế, Chi cục Thuế. - Mất nhiều thời gian xử lý nhưng ít ảnh hưởng đến người yêu cầu, hỗ trợ. - Các trường hợp ít ảnh hưởng khác.
5	Rất thấp	<ul style="list-style-type: none"> - Là các công việc kiểm tra thường xuyên hoặc các công việc dài hạn. - Hoạt động của một người sử dụng.

1.2. Phân mức ưu tiên lĩnh vực ứng dụng

Mức ưu tiên bao gồm 6 mức với mức độ ưu tiên giảm dần từ 0 đến 5, trường hợp không xác định được mức ưu tiên thì mức ưu tiên mặc định là mức 3. Việc xác định mức độ ưu tiên dựa theo bảng sau:

Mức	Tên mức	Phạm vi ảnh hưởng thuộc ít nhất 01 nội dung
0	Khẩn cấp	<ul style="list-style-type: none"> - Toàn bộ hoạt động ứng dụng của Cục Thuế. - Toàn bộ người nộp thuế. - Yêu cầu gấp của cơ quan có thẩm quyền.
1	Rất nghiêm trọng	<ul style="list-style-type: none"> - Hoạt động một số ứng dụng quan trọng. - Hoạt động toàn bộ ứng dụng tại Cục Thuế, Chi cục Thuế. - Toàn bộ người nộp thuế tại Cục Thuế.
2	Nghiêm trọng	<ul style="list-style-type: none"> - Hoạt động một ứng dụng. - Chức năng liên quan đến đầu nhập (chứng từ, tờ khai, báo cáo, các chức năng liên quan đến hoàn thuế...). - Người nộp thuế đang đợi trả kết quả từ cơ quan Thuế. - Liên quan đến xử lý dữ liệu tại các thời điểm khóa sổ, nhận tờ khai, chứng từ... - Lỗi sai dữ liệu ảnh hưởng đến sổ sách, báo cáo.
3	Trung bình	<ul style="list-style-type: none"> - Hoạt động của các chức năng khai thác (tra cứu, báo cáo, kết xuất ...).
4	Thấp	<ul style="list-style-type: none"> - Các chức năng mang tính hỗ trợ, giám sát.
5	Rất thấp	<ul style="list-style-type: none"> - Các chứng năng cần nhiều thời gian xử lý mà không ảnh hưởng đến công việc.

2. Thời gian xử lý yêu cầu/sự cố

- Thời gian xử lý yêu cầu/sự cố được tính theo thời gian làm việc trong giờ hành chính.

- Thời gian xử lý yêu cầu/sự cố tương ứng với mức ưu tiên đối với lĩnh vực hệ thống và ứng dụng được quy định như sau:

Mức ưu tiên	Thời gian Nhóm vận hành tiếp nhận	Thời gian xử lý yêu cầu/sự cố
0	5'	Cần xử lý ngay
1	5'	2h
2	15'	4h
3	15'	8h
4	15'	12h
5	15'	16h

Trong đó:

+ Khoảng thời gian từ lúc tạo phiếu yêu cầu/sự cố cho tới khi xử lý xong, không tính khoảng thời gian chờ, phải nhỏ hơn thời gian xử lý tối đa quy định, nếu không việc xử lý yêu cầu/sự cố được tính là quá hạn hoàn thành.

+ Thời gian Nhóm vận hành tiếp nhận: Là thời gian từ khi Nhóm vận hành nhận được yêu cầu hoặc phát hiện ra lỗi đến khi tạo xong phiếu yêu cầu.

+ Thời gian Nhóm hỗ trợ tiếp nhận: Là thời gian từ khi Nhóm vận hành tạo xong phiếu yêu cầu đến khi Nhóm hỗ trợ xác nhận đã nhận thông tin yêu cầu/sự cố.

+ Thời gian xử lý yêu cầu/sự cố: Là khoảng thời gian từ khi Nhóm vận hành tiếp nhận yêu cầu/sự cố đến khi yêu cầu/sự cố được xử lý hoàn toàn.

- Mốc thời gian Nhóm vận hành đôn đốc Nhóm hỗ trợ xử lý qua điện thoại và email:

+ Sau thời gian Nhóm hỗ trợ tiếp nhận yêu cầu/sự cố mà chưa thấy tín hiệu xác nhận thì Nhóm vận hành liên hệ nhắc Nhóm hỗ trợ tiếp nhận. Trường hợp Nhóm hỗ trợ không tiếp nhận thì Nhóm vận hành liên hệ với trưởng Nhóm hỗ trợ tương ứng.

+ Sau khi hết thời gian xử lý yêu cầu/sự cố mà chưa thấy có tín hiệu thay đổi trạng thái thì Nhóm vận hành thông báo tới trưởng Nhóm hỗ trợ tương ứng.

3. Trạng thái yêu cầu/sự cố và cách thức chuyển trạng thái

3.1. Trạng thái yêu cầu/sự cố

- Yêu cầu/sự cố được xác định theo 07 trạng thái bao gồm “Mở”, “Đang xử lý”, “Treo”, “Đã xử lý”, “Đóng”, “Chuyển”, “Hủy bỏ”.

- Một yêu cầu/sự cố từ khi mở cho đến khi đóng sẽ trải qua ít nhất một trong 7 trạng thái ở trên. Dưới đây là bảng trạng thái và ý nghĩa của từng trạng thái:

STT	Trạng thái	Ý nghĩa
1	Mở	Là trạng thái mở yêu cầu (vừa tạo phiếu yêu cầu).
2	Đang xử lý	Là trạng thái sau khi tiếp nhận yêu cầu/sự cố.
3	Treo	Là trạng thái chờ trong trường hợp việc xử lý yêu cầu/sự cố bắt buộc phải chờ một khoảng thời gian (thay thế thiết bị, bảo hành, sửa chữa đường truyền, nâng cấp ứng dụng...).
4	Đã xử lý	Là trạng thái mà yêu cầu/sự cố đã xử lý xong.
5	Đóng	Là trạng thái cuối cùng của yêu cầu/sự cố sau khi người sử dụng kiểm tra đạt yêu cầu.
6	Chuyển	Trạng thái chuyển yêu cầu/sự cố lên mức cao hơn để xử lý. Khi mức trên tiếp nhận sẽ chuyển trạng thái thành “đang xử lý”.
7	Hủy bỏ	Trạng thái yêu cầu/sự cố trong trường hợp yêu cầu/sự cố mở nhầm hoặc người sử dụng báo nhầm.

3.2. Cách thức chuyển trạng thái

- Từ trạng thái “Mở” chỉ chuyển sang được trạng thái “Đang xử lý” hoặc “Hủy bỏ”.

- Từ trạng thái “Đang xử lý” chỉ chuyển sang được trạng thái “Treo”, “Đã xử lý” hoặc “Chuyển”.

- Khi chuyển sang trạng thái “Treo”, “Chuyển” yêu cầu phải ghi nhận đầy đủ lý do vì sao “Treo”. Từ trạng thái “Treo”, “Chuyển” chỉ chuyển sang được trạng thái “Đang xử lý”.

- Từ trạng thái “Đã xử lý” có thể chuyển ngược lại trạng thái “Mở” (khi kiểm tra xác định yêu cầu/sự cố chưa được xử lý xong) hoặc chuyển sang trạng thái “Đóng”.

- Trạng thái “Đóng” là trạng thái cuối cùng, nếu yêu cầu/sự cố đã “Đóng” mà phát sinh yêu cầu/sự cố tương tự thì mở yêu cầu yêu cầu/sự cố mới.

4. Tạo Phiếu yêu cầu/sự cố và cập nhật nhật ký

Nhóm vận hành:

- Khi tiếp nhận yêu cầu/sự cố Nhóm vận hành Cục Thuế tạo Phiếu yêu cầu/sự cố theo **mẫu 01-BM/PYC_QLSC** và cập nhật vào Nhật ký yêu cầu/sự cố theo **mẫu 02-BM/NKY_QLSC** các nội dung sau: Số thứ tự, thông tin người gửi yêu cầu/sự cố (họ tên, điện thoại, email, đơn vị), thông tin người, hệ thống chuyển tiếp yêu cầu/sự cố (họ tên, điện thoại, email, đơn vị), thông tin yêu cầu/sự cố (loại yêu cầu/sự cố, mô tả chi tiết, thời gian tiếp nhận, phân loại, phân mức ưu tiên).

- Trong quá trình xử lý cập nhật chi tiết thông tin tình hình xử lý, giải pháp xử lý, thời gian hoàn thành xử lý, trạng thái.

- Khi chuyển yêu cầu/sự cố: Cập nhật thông tin thời gian chuyển đến Nhóm hỗ trợ, tên Nhóm hỗ trợ.

Nhóm hỗ trợ:

Khi tiếp nhận và trong quá trình phân tích, xử lý yêu cầu/sự cố, thực hiện việc cập nhật các nội dung sau: Mức ưu tiên (nếu có thay đổi), thời gian nhận yêu cầu/sự cố, chi tiết tình hình xử lý, giải pháp xử lý, thời gian hoàn thành xử lý.

5. Tạo và cập nhật cơ sở dữ liệu tri thức

5.1. Đề xuất bổ sung vào cơ sở dữ liệu tri thức

- Định kỳ hàng tuần hoặc sau khi xử lý xong yêu cầu/sự cố Nhóm hỗ trợ tiến hành xem xét việc bổ sung vào cơ sở dữ liệu tri thức dựa vào các nội dung sau:

+ Yêu cầu/sự cố xảy ra thường xuyên, lặp lại nhiều lần.

+ Các yêu cầu/sự cố ít xảy ra nhưng có thể chuẩn hóa cách xử lý ngay.

+ Các yêu cầu/sự cố chưa phát sinh nhưng có thể dự đoán trước khi triển khai.

+ Các hướng dẫn kiểm tra ban đầu cần người sử dụng thực hiện trước khi báo lỗi hay gửi yêu cầu hỗ trợ.

+ Các thông tin về thiết bị, hệ thống, ứng dụng cung cấp cho người sử dụng tra cứu.

- Nhóm hỗ trợ tiến hành lập phiếu đề xuất bổ sung vào cơ sở dữ liệu tri thức gửi trưởng nhóm. Phiếu đề xuất bao gồm các thông tin: Tên người đề xuất, tiêu đề, mô tả nội dung, hướng dẫn, giải pháp. Trong đó:

+ Tiêu đề: Tên của cơ sở dữ liệu tri thức.

+ Mô tả nội dung: Là nội dung người sử dụng, hệ thống giám sát gửi đến.

+ Hướng dẫn, giải pháp: Đưa ra hướng dẫn hoặc giải pháp xử lý sự cố.

- Trưởng Nhóm hỗ trợ xem xét, phê duyệt việc bổ sung các đề xuất vào cơ sở dữ liệu tri thức.

5.2. Tạo cơ sở dữ liệu tri thức

- Căn cứ vào phiếu đề xuất được phê duyệt, Nhóm hỗ trợ thực hiện việc tạo cơ sở dữ liệu tri thức mô tả chi tiết các thông tin để người sử dụng có thể tra cứu thông tin và áp dụng.

- Nội dung trình bày trong cơ sở dữ liệu tri thức phải có các trường tiêu đề, mô tả nội dung, hướng dẫn, giải pháp như trong phiếu đề xuất.

5.3. Cập nhật cơ sở dữ liệu tri thức

- Hàng tháng Nhóm hỗ trợ tổ chức thực hiện rà soát thông tin thay đổi về hệ thống, ứng dụng và các giải pháp xử lý yêu cầu/sự cố:

+ Cập nhật ngay các thông tin đã có trong cơ sở dữ liệu tri thức nhưng hiện tại có thay đổi, chỉnh sửa.

+ Nhóm hỗ trợ cập nhật danh sách các công việc ủy quyền cho Nhóm vận hành (kèm theo tài liệu hướng dẫn thực hiện) định kỳ 01 tháng 01 lần.

- Tất cả các nội dung cập nhật phải được trưởng nhóm phê duyệt trước khi thông báo và hướng dẫn Nhóm vận hành sử dụng.

5.4. Sử dụng cơ sở dữ liệu tri thức

- Người sử dụng: Tra cứu và áp dụng thông tin tra cứu trong cơ sở dữ liệu tri thức.

- Nhóm vận hành, Nhóm hỗ trợ: Tra cứu và xử lý yêu cầu/sự cố.

PHIẾU YÊU CẦU/SỰ CỐ**A. Đối với yêu cầu/sự cố nhận trực tiếp**

1. Họ tên người yêu cầu:
2. Số điện thoại:
3. Địa chỉ email:
4. Đơn vị công tác:
5. Loại yêu cầu/sự cố:
 - + Liên quan đến hệ thống: <Mô tả tên hệ thống, lỗi hệ thống>.
 - + Liên quan đến ứng dụng: <Mô tả tên ứng dụng và chức năng cần hỗ trợ>.
6. Mô tả chi tiết tình huống xảy ra yêu cầu/sự cố:
7. Mức độ ưu tiên:

B. Đối với yêu cầu/sự cố chuyển tiếp**a. Thông tin người cần được hỗ trợ:**

1. Họ tên:
2. Số điện thoại:
3. Địa chỉ email:
4. Đơn vị công tác:

b. Thông tin người chuyển tiếp và thông tin yêu cầu/sự cố:

1. Họ tên:
2. Số điện thoại:
3. Địa chỉ email:
4. Đơn vị công tác:
5. Loại yêu cầu/sự cố:
 - + Liên quan đến hệ thống: <Tên hệ thống, lỗi hệ thống>.
 - + Liên quan đến ứng dụng: <Tên ứng dụng, chức năng cần hỗ trợ>.
6. Mô tả chi tiết tình huống xảy ra yêu cầu/sự cố:
7. Mức ưu tiên:

Ngày tháng năm

Người nhận yêu cầu/sự cố

NHẬT KÝ YÊU CẦU/SỰ CỐ

[illegible]

TÊN ĐƠN VỊ CẤP TRÊN
TÊN ĐƠN VỊ BÁO CÁO

Mẫu: 03-BM/BC_QLSC
CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

....ngày....tháng....năm....

BÁO CÁO KẾT QUẢ XỬ LÝ YÊU CẦU/SỰ CỐ
<tuần, tháng, 6 tháng, năm>

I. BÁO CÁO CHUNG VỀ TÌNH HÌNH XỬ LÝ YÊU CẦU/SỰ CỐ

STT	Đơn vị gửi	Tổng số yêu cầu/sự cố	Nhóm hỗ trợ mức 1 xử lý	Nhóm hỗ trợ mức 2 xử lý	Trạng thái					
					Mở	Đang xử lý	Treo	Đã xử lý	Đóng	Chuyển
I	Hệ thống									
1	Phòng/ban tại đơn vị									
2	Cục Thuế									
3	Chi cục Thuế									
4	Đơn vị thuộc Tổng cục Thuế									
II	Ứng dụng									
1	Phòng/ban tại đơn vị									
2	Cục Thuế									
3	Chi cục Thuế									
4	Đơn vị thuộc Tổng cục Thuế									

II. BÁO CÁO CHI TIẾT YÊU CẦU/SỰ CỐ

(Căn cứ theo bảng phân loại yêu cầu/sự cố, lập ra các báo cáo chi tiết theo từng hệ thống)

II.1 Báo cáo yêu cầu/sự cố liên quan đến hệ thống Mạng

STT	Loại yêu cầu/sự cố	Tổng số lượng	Mức độ ưu tiên					
			Mức 0	Mức 1	Mức 2	Mức 3	Mức 4	Mức 5

STT	Loại yêu cầu/sự cố	Tổng số lượng	Trạng thái					
			Mở	Đang xử lý	Treo	Đã xử lý	Đóng	Chuyển

II.2 Báo cáo yêu cầu/sự cố liên quan đến hệ thống ATPMC

<Báo cáo yêu cầu/sự cố liên quan đến các hệ thống khác theo mức độ ưu tiên và trạng thái tương tự mục II.1 và II.2 như trên>

II.10 Báo cáo yêu cầu/sự cố liên quan đến ứng dụng

STT	Tên ứng dụng	Loại yêu cầu/sự cố	Tổng số lượng	Mức độ ưu tiên					
				Mức 0	Mức 1	Mức 2	Mức 3	Mức 4	Mức 5

STT	Tên ứng dụng	Loại yêu cầu/sự cố	Tổng số lượng	Trạng thái					
				Mở	Đang xử lý	Treo	Đã xử lý	Đóng	Chuyển

III. ĐÁNH GIÁ TÌNH HÌNH XỬ LÝ YÊU CẦU/SỰ CỐ

- Đánh giá việc tuân thủ thực hiện theo quy trình người dùng, Nhóm hỗ trợ.
- Đánh giá thời gian xử lý lỗi, đáp ứng yêu cầu người dùng căn cứ trên yêu cầu/sự cố đã xử lý/tổng số yêu cầu/sự cố. Yêu cầu/sự cố còn tồn, quá hạn
- Đánh giá công tác cập nhật thông tin
- Đưa ra đánh giá chung cho hệ thống, ứng dụng từ các số liệu tổng hợp được.

IV. ĐỀ XUẤT, KIẾN NGHỊ

CÁN BỘ VẬN HÀNH
(Ký và ghi rõ họ tên)