**PHỤ LỤC SỐ 11**

NỘI DUNG CÔNG VIỆC QUẢN TRỊ, VẬN HÀNH HỆ THỐNG THÔNG TIN, PHẦN CỨNG, PHẦN MỀM, CƠ SỞ DỮ LIỆU  
*(Ban hành kèm theo Thông tư số 18/2024/TT-BTTTT ngày 30 tháng 12 năm 2024 của Bộ trưởng Bộ Thông tin và Truyền thông)*

**I. Hướng dẫn chung**

1. Các nội dung hướng dẫn dưới đây là các nội dung chủ yếu của hoạt động quản trị, vận hành hệ thống thông tin, phần cứng, phần mềm, cơ sở dữ liệu. Trong quá trình thực hiện quản trị, vận hành, cơ quan, đơn vị quản trị, vận hành xem xét, lựa chọn áp dụng một số hoặc toàn bộ các nội dung và bổ sung, cập nhật các nội dung khác cho phù hợp.

2. Trường hợp thuê dịch vụ công nghệ thông tin, chủ trì thuê đối chiếu với các nội dung hướng dẫn tại Phụ lục này để xác định các công việc quản trị, vận hành dịch vụ và xác định trách nhiệm thực hiện của chủ trì thuê dịch vụ và đơn vị cung cấp dịch vụ đối với từng công việc quản trị, vận hành dịch vụ.

**II. Nội dung công việc**

**1. Các công việc để bảo đảm thực hiện quản trị, vận hành**

- Bố trí, sắp xếp nhân lực thực hiện quản trị, vận hành.

- Bố trí, sắp xếp nguồn lực (cơ sở hạ tầng, điện, nước, vệ sinh, an toàn an ninh mạng, đường truyền, bảo mật…) để quản trị, vận hành.

- Các công việc khác bảo đảm cho việc thực hiện quản trị, vận hành tùy theo thực tế của hệ thống thông tin, phần cứng, phần mềm, cơ sở dữ liệu do cơ quan, đơn vị quản trị, vận hành xác định.

**2. Quản trị ứng dụng đang hoạt động**

- Thực hiện quy trình vận hành hoặc quản trị ứng dụng.

- Kiểm tra kết quả vận hành ứng dụng hoặc theo dõi nhật ký (log) hoạt động của hệ thống ứng dụng.

- Xác định nguyên nhân lỗi hoặc có khả năng gây ra lỗi ứng dụng.

- Đề xuất xử lý hoặc giám sát kết quả xử lý các sự cố phát sinh trong quá trình vận hành ứng dụng.

- Đề xuất giải pháp để tối ưu hoạt động cho ứng dụng, chức năng hoặc một nhóm chức năng của ứng dụng.

- Kiểm tra, xác định yêu cầu hỗ trợ để xác định lỗi ứng dụng hoặc yêu cầu phát sinh hoặc hướng dẫn sử dụng.

- Kiểm tra, xác định yêu cầu hỗ trợ để bảo đảm an toàn thông tin trong quá trình quản trị, vận hành.

- Kiểm tra kết quả xử lý lỗi, xử lý các vấn đề bảo đảm an toàn thông tin.

- Thực hiện khắc phục sai lệch dữ liệu khi có công cụ và giải pháp xử lý.

- Xây dựng công cụ hoặc câu lệnh kết xuất dữ liệu theo yêu cầu.

- Diễn tập ứng cứu thông tin định kỳ (nếu có).

- Các công việc cần thiết khác.

**3. Quản trị hoạt động người sử dụng ứng dụng**

- Phối hợp xây dựng, hoàn thiện quy chế, quy định về phân quyền, giám sát sử dụng ứng dụng.

- Thực hiện tạo hoặc cập nhật thông tin, khóa tài khoản người sử dụng, phân quyền theo quy định.

- Giám sát và lập báo cáo về việc tuân thủ quy chế, quy định phân quyền ứng dụng theo quy định.

- Giám sát và lập báo cáo giám sát hoạt động của người dùng trên hệ thống.

- Các công việc cần thiết khác.

**4. Kiểm soát, đối soát dữ liệu**

- Thực hiện kiểm soát, đối soát dữ liệu theo công cụ và giải pháp có sẵn.

- Các công việc cần thiết khác.

**5. Tiếp nhận, kiểm tra và hỗ trợ các yêu cầu không liên quan đến cập nhật dữ liệu**

- Tiếp nhận, kiểm tra và hỗ trợ các yêu cầu hướng dẫn sử dụng chức năng trên ứng dụng hoặc kiểm tra dữ liệu.

- Tiếp nhận, kiểm tra và hỗ trợ các yêu cầu hướng dẫn người sử dụng tra cứu số liệu trên chức năng ứng dụng.

- Tiếp nhận, phân tích, kiểm tra và hỗ trợ yêu cầu lỗi không vào được ứng dụng do lỗi hệ thống, cơ sở dữ liệu, đường truyền.

- Kiểm tra lại ứng dụng sau khi khắc phục được hệ thống, cơ sở dữ liệu, đường truyền.

- Các công việc cần thiết khác.

**6. Tiếp nhận, kiểm tra và hỗ trợ các yêu cầu liên quan đến xử lý dữ liệu**

- Tiếp nhận, kiểm tra dữ liệu của một người dùng theo yêu cầu.

- Cập nhật dữ liệu theo công cụ hoặc câu lệnh có sẵn theo yêu cầu.

- Tổng hợp kết quả rà soát dữ liệu và chuyển cho bộ phận chuyên trách xử lý.

- Các công việc cần thiết khác.

**7. Lập báo cáo, tài liệu hoặc quy trình hướng dẫn thường gặp**

- Lập báo cáo liên quan đến công tác hỗ trợ.

- Xây dựng tài liệu hướng dẫn xử lý các tình huống thường gặp trong quá trình hỗ trợ.

- Các công việc cần thiết khác.

**8. Xây dựng công cụ hoặc câu lệnh để khai thác số liệu theo mẫu biểu chưa có**

- Tiếp nhận, phân tích và xây dựng công cụ hoặc câu lệnh khai thác dữ liệu liên quan.

- Các công việc cần thiết khác.

**9. Vận hành hệ thống**

- Tiếp nhận, phân tích, phân loại thực hiện hỗ trợ xử lý khắc phục sự cố.

- Tiếp nhận, đề xuất giải pháp và cập nhật dữ liệu theo yêu cầu.

- Kiểm tra hệ thống định kỳ hàng ngày, hàng tuần, hàng tháng và các phát sinh theo yêu cầu nhằm kiểm tra tình trạng hoạt động của hệ thống thông tin, phần cứng, phần mềm tiến hành phân tích và đề xuất phương án xử lý.

- Thực hiện xử lý sự cố bảo mật các hệ thống thông tin, phần cứng, phần mềm và ứng dụng (các trang tin, dịch vụ web (webservice)…và các ứng dụng giao dịch trực tuyến).

- Hỗ trợ ứng cứu các sự cố ngừng hoạt động hệ thống, khôi phục hệ thống thông tin, tấn công có chủ đích …

- Số hóa các tài liệu liên quan đến các yêu cầu hỗ trợ.

- Xây dựng cơ sở tri thức cho công tác thực hiện hỗ trợ khắc phục xử lý sự cố.

- Bảo đảm an toàn thông tin trong quá trình vận hành.

- Các công việc cần thiết khác.