

NGÂN HÀNG NHÀ NƯỚC
VIỆT NAM
CỤC CÔNG NGHỆ TIN HỌC

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Hà Nội, ngày 26 tháng 6 năm 2014

Số: 688 /CNTH6

V/v thông báo bộ phận hỗ trợ xử lý
sự cố CNTT và dịch vụ hành chính
công.

Kính gửi: - Các Tổ chức tín dụng;
- Các Chi nhánh ngân hàng nước ngoài.

Để hỗ trợ tốt hơn cho các TCTD, Cục Công nghệ tin học (CNTH) triển khai dịch vụ tiếp nhận và hỗ trợ xử lý sự cố tập trung (helpdesk) đối với các phần mềm ứng dụng và dịch vụ công do Cục CNTH đầu mối cung cấp như sau:

1. Nội dung hỗ trợ: Xử lý các sự cố và hỗ trợ kỹ thuật vận hành với các hệ thống nghiệp vụ, hạ tầng CNTT và các dịch vụ công do Cục CNTH cung cấp theo Phụ lục 1 (đính kèm).

2. Phạm vi hỗ trợ: Hội sở chính các Tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài.

3. Phương thức gửi thông tin hỗ trợ: Liên hệ trực tiếp qua điện thoại hoặc gửi email hỗ trợ theo mẫu tại Phụ lục 2 (đính kèm).

4. Thời gian: Từ ngày 15/7/2014.

5. Thông tin đầu mối :

- Bộ phận Helpdesk - Cục CNTH, số điện thoại 04.3259 5986, email: itdb_service@sbv.gov.vn

- Bộ phận Helpdesk - Chi Cục CNTH tại TP Hồ Chí Minh, số điện thoại 08.3822 3445 số máy lẻ 104, email: itdb.hcm_service@sbv.gov.vn

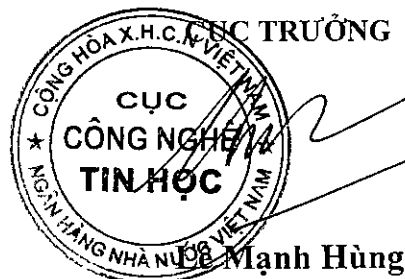
Cục CNTH xin thông báo để Quý Đơn vị biết và phối hợp thực hiện. /

Nơi nhận:

- Như trên;
- PTĐ Nguyễn Toàn Thắng (để b/c);
- NHNN CN (để p/h);
- Các phòng KT1, KT2, ANTT, Chi Cục CNTH (để thực hiện);
- Lưu CNTH, CNTH6.

Đính kèm:

- Phụ lục 1;
- Phụ lục 2.



Phụ lục 1
(Đính kèm công văn số 688/CNTH6 ngày 26/6/2014)

I. Danh sách các phần mềm và sự cố

STT	Tên hệ thống/Các sự cố thường gặp	Đầu mối xử lý
1	[TTLNH] - Thanh toán điện tử liên ngân hàng	
1.1	Các sự cố liên quan đến truyền thông	Bộ phận Help desk Cục CNTH
1.2	Các sự cố liên quan hoạt động và vận hành hàng ngày hệ thống	
1.3	Hỗ trợ thay đổi ikey truyền thông	
1.4	Hỗ trợ về phiên bản phần mềm, kỹ thuật phần mềm CITAD	
2	[BTĐTTV] - Bù trừ điện tử thành viên (Do NHNN chi nhánh Tỉnh, Thành phố quản lý vận hành)	
2.1	Các sự cố liên quan đến phần mềm (không đăng nhập được, không cập nhật được file, hết hạn khóa ký, không nhận khóa ký ...)	- Tin học NHNN CN trên địa bàn - Cục CNTH phối hợp, xử lý
3	[BCTK] - Báo cáo thống kê tập trung (Thông tư 21)	
3.1	- Các sự cố về chữ ký điện tử (Cấp mới, thu hồi, hủy, gia hạn, sai chữ ký ...)	Bộ phận Help desk Cục CNTH
3.2	- Các sự cố về không kết nối được tới máy chủ để gửi file BCTK (không ping thông máy chủ, không kết nối được web service ...), không truy cập được website https://bctk.sbv.gov.vn	
3.3	- Các sự cố liên quan đến xử lý dữ liệu, tình trạng của file báo cáo, khai thác báo cáo đầu ra	
3.4	- Hỗ trợ cài đặt, đăng ký sử dụng phần mềm truyền file TAD, các sự cố về license TAD (gia hạn, cấp mới ...), tài khoản đăng nhập website https://bctk.sbv.gov.vn (khóa, mở, reset mật khẩu ...)	
3.5	- Hỗ trợ Các yêu cầu khóa/mở Các phân nhóm chỉ tiêu để gửi lại báo cáo	- Vụ/Cục nghiệp vụ NHTW chịu trách nhiệm quản lý các phân nhóm chỉ tiêu theo quy định về chế độ BCTK + Điều 16, Thông tư 21/2010/TT-NHNN ngày 08/10/2010 + Điều 16 Thông tư 31/2013/TT-NHNN ngày 13/12/2013 - Cục CNTH phối hợp, xử lý
4	[BCCĐ] - Báo cáo cân đối ngày	
4.1	- Các sự cố về chữ ký điện tử (Cấp mới, thu hồi, hủy, gia hạn, sai chữ ký ...)	Bộ phận Help desk Cục CNTH

4.2	- Các sự cố về mạng, không kết nối được tới máy chủ truyền file, phần mềm truyền file (DTSv2) không gửi được báo cáo	Bộ phận Help desk Cục CNTH
4.3	- Thêm thành viên mới, đăng ký sử dụng và cài đặt phần mềm truyền file (DTSv2)	
4.4	- Các sự cố liên quan đến file báo cáo (thiếu chữ ký, gửi file bị lỗi không vào vùng data nhận, không nhận được file log ...)	
4.5	- Các sự cố liên quan đến phần mềm ứng dụng	
5	[BCTC] - Báo cáo tài chính	
5.1	<i>Đối với đơn vị gửi trực tiếp về Cục CNTH</i>	
5.1.1	- Các sự cố về chữ ký điện tử (Cấp mới, thu hồi, hủy, gia hạn, sai chữ ký ...)	Bộ phận Help desk Cục CNTH
5.1.2	- Các sự cố về mạng, không kết nối được tới máy chủ truyền file, phần mềm truyền file (DTSv2) không gửi được báo cáo	
5.1.3	- Thêm thành viên mới, đăng ký sử dụng và cài đặt phần mềm truyền file (DTSv2)	
5.1.4	- Các sự cố liên quan đến file báo cáo (thiếu chữ ký, gửi file bị lỗi không vào vùng data nhận, không nhận được file log ...)	
5.1.5	- Các sự cố liên quan đến phần mềm ứng dụng	
5.2	<i>Đối với đơn vị gửi về NHNN chi nhánh trên địa bàn</i>	
5.2.1	- Các sự cố về chữ ký điện tử (Cấp mới, thu hồi, hủy, gia hạn, sai chữ ký ...)	- Tin học NHNN CN trên địa bàn - Cục CNTH phối hợp xử lý
5.2.2	- Các sự cố về mạng, không kết nối được tới máy chủ truyền file, phần mềm truyền file không gửi được báo cáo	
5.2.3	- Thêm thành viên mới, đăng ký sử dụng và cài đặt phần mềm truyền file	
5.2.4	- Các sự cố liên quan đến file báo cáo (thiếu chữ ký, gửi file bị lỗi không vào vùng data nhận, không nhận được file log ...)	
5.2.5	- Các sự cố liên quan đến ứng dụng	
6	[BCCTD]-Báo cáo cấp tín dụng (theo Quyết định 196.m)	
6.1	- Cập nhật mật khẩu mở khóa file cho các đơn vị gửi báo cáo	Bộ phận Help desk Cục CNTH
6.2	- Các sự cố liên quan đến đường truyền kết nối giữa TCTD và ITDB	
6.3	- Các sự cố về mạng, không kết nối được tới máy chủ truyền file, phần mềm truyền file (DTSv2) không gửi được báo cáo	
6.4	- Các sự cố liên quan đến file báo cáo (không đúng vùng	

6.5	- Các sự cố liên quan đến ứng dụng	
7	[TTMO] - Hệ thống đấu thầu và thị trường mở (OMO)	
7.1	- Đăng ký, cấp mới tài khoản, reset mật khẩu cho các TCTD	Bộ phận Help desk Cục CNTH
7.2	- Các sự cố liên quan đến đường truyền kết nối giữa TCTD và ITDB	
7.3	- Các sự cố liên quan đến phần mềm ứng dụng	
7.4	- Các hỗ trợ vận hành hàng ngày	- Phòng nghiệp vụ thị trường tiền tệ - Sở Giao dịch - NHNN - Cục CNTH phối hợp, xử lý
8	[BC82] - Báo cáo theo Nghị định 82/NĐ-CP	
8.1	- Các sự cố liên quan đến tài khoản kết nối VPN	Bộ phận Help desk Cục CNTH
8.2	- Các sự cố liên quan đến tài khoản quản trị và phần mềm của các đơn vị báo cáo	

II. Danh sách các dịch vụ hạ tầng và mạng

STT	Các sự cố thường gặp	Đầu mối xử lý
1	[NW] - Kết nối mạng với NHNN	
1.1	- Các sự cố liên quan đến kết nối mạng từ Hội sở chính TCTD tới Cục CNTH/Chi Cục CNTH tại TP Hồ Chí Minh	- Bộ phận Help desk Cục CNTH đối với các đơn vị từ Huế trở ra - Bộ phận Help desk Chi Cục CNTH đối với các đơn vị từ Đà Nẵng trở vào
1.2	- Các sự cố liên quan đến kết nối mạng từ chi nhánh TCTD tới NHNN chi nhánh các tỉnh thành phố trên địa bàn	
2	[CTS] - Chứng thư số	
2.1	- Các sự cố về chứng thư số (Cấp mới, thu hồi, hủy, gia hạn, sai chữ ký ...)	Bộ phận Help desk Cục CNTH
2.2	- Các sự cố về Enroll chứng thư số	
3	[VPN] - Kết nối mạng VPN	
3.1	- Các sự cố về kết nối mạng VPN từ chi nhánh/HSC TCTD tới NHNN	Bộ phận Help desk Cục CNTH
3.2	- Các sự cố về tên/mật khẩu truy cập VPN	
3.3	- Các sự cố về cài đặt phần mềm VPN client	

III. Danh sách các dịch vụ hành chính công

STT	Thông tin dịch vụ	Đầu mối xử lý
1	[DVC-MANH] Dịch vụ mã ngân hàng	
1.1	- Cấp mã ngân hàng	Bộ phận Help desk Cục CNTH
1.2	- Hủy mã ngân hàng	

1.3	- Điều chỉnh thông tin ngân hàng	Bộ phận Help desk Cục CNTH
1.4	- Đăng ký danh sách cá nhân được giao quản lý thông tin	
2	[DVC-CTS] Dịch vụ chứng thư số	
2.1	- Cấp chứng thư số	Bộ phận Help desk Cục CNTH
2.2	- Thay đổi cặp khóa	
2.3	- Tạm dừng, thu hồi chứng thư số	
2.4	- Khôi phục chứng thư số	
2.5	- Gia hạn chứng thư số	
3	[DVC-TTLNH] -Dịch vụ thanh toán điện tử liên ngân hàng	
3.1	- Thủ tục tham gia thành viên hệ thống Thanh toán điện tử liên ngân hàng	Bộ phận Help desk Cục CNTH
3.2	- Thủ tục rút khỏi hệ thống Thanh toán điện tử liên ngân hàng	
3.3	- Thủ tục các tổ chức trực thuộc thành viên tham gia hệ thống Thanh toán điện tử liên ngân hàng	
3.4	- Thủ tục tham gia dịch vụ thanh toán giá trị thấp của hệ thống Thanh toán điện tử liên ngân hàng	
3.5	- Thủ tục thành viên tham gia dịch vụ thanh toán nợ của Hệ thống Thanh toán điện tử liên ngân hàng	

Ghi chú:

- Chi tiết về các dịch vụ công, truy cập mục: "cải cách thủ tục hành chính & dịch vụ công" tại trang web: <http://sbv.gov.vn>

- Bộ phận Helpdesk - Cục CNTH, số điện thoại 04.32595986, email: itdb_service@sbv.gov.vn

- Bộ phận Helpdesk – Chi Cục CNTH tại TP Hồ Chí Minh, số điện thoại 08.38223445 số máy lẻ 104, email: itdb.hcm_service@sbv.gov.vn

Phụ lục 2 - Mẫu phiếu gửi yêu cầu hỗ trợ/xử lý sự cố qua email

(Đính kèm công văn số 688 /CNTH6 ngày 26/6/2014)

To: itdb_service@sbv.gov.vn

Subject: [mã đơn vị⁽¹⁾] yêu cầu hỗ trợ/xử lý sự cố [Hệ thống cần hỗ trợ⁽²⁾]

Nội dung thư:

Kính gửi: Cục Công nghệ tin học - Ngân hàng Nhà nước Việt Nam.

A. Thông Tin yêu cầu hỗ trợ

Mã đơn vị⁽¹⁾:

Tên đơn vị:

Địa chỉ liên hệ :

Hệ thống cần hỗ trợ⁽²⁾:

Thông tin liên lạc:

Họ và tên^(*):

Email^(*):

Điện thoại^(*):

B. Mô tả hiện tượng sự cố:

<mô tả hiện tượng sự cố, kèm theo ảnh chụp màn hình sự cố/mã lỗi chương trình/file dữ liệu bị lỗi>

Ghi chú:

-(1): [Mã đơn vị] là mã ngân hàng 8 số được cấp theo Quyết định 23/2007/QĐ-NHNN

-(2): [Hệ thống cần hỗ trợ] tên hệ thống tại Phụ lục 1 kèm theo công văn này.

- (*): là các thông tin bắt buộc

- Để thuận tiện cho việc hỗ trợ khi gửi qua email nên chụp màn hình hoặc mô tả chi tiết sự cố vào mục B.

- Email gửi thông báo sự cố phải sử dụng email của đơn vị, Cục CNTH không xử lý các sự cố gửi từ hộp thư miễn phí như: yahoo, gmail...