

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

Số: 928 /CNTH6

V/v khảo sát hỗ trợ xử lý sự cố các
phần mềm nghiệp vụ, hệ thống CNTT
do NHNN quản lý.

Hà Nội, ngày 14 tháng 07 năm 2016

Kính gửi:

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

Nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ hỗ trợ của Bộ phận hỗ trợ xử lý sự cố kỹ thuật tập trung (Helpdesk), Cục CNTH đề nghị Quý Đơn vị trả lời khảo sát về các phần mềm nghiệp vụ, hệ thống CNTT do NHNN quản lý tại Phiếu khảo sát đính kèm. Bản mềm Phiếu khảo sát được đăng tải tại website NHNN: <http://sbv.gov.vn> → Hoạt động khác → Công nghệ thông tin → Hỗ trợ kỹ thuật → Phiếu khảo sát hỗ trợ xử lý sự cố tập trung NHNN.

Phiếu trả lời khảo sát của Quý đơn vị gửi về Cục Công nghệ tin học - Ngân hàng Nhà nước Việt Nam, 64 Nguyễn Chí Thanh, Đống Đa, Hà Nội **trước ngày 30/7/2016** (đồng thời gửi bản mềm với định dạng "Phieu_khao_sat_TCTD_<mã đơn vị>.doc về Cục CNTH theo địa chỉ hộp thư điện tử: hotrotinhoc@sbv.gov.vn).

Mọi vướng mắc trong việc điền thông tin khảo sát, đề nghị liên hệ Phòng Quản lý thông tin - Cục Công nghệ tin học - Ngân hàng Nhà nước Việt Nam, số điện thoại: 043.2595986/ 043.7751071; email: hotrotinhoc@sbv.gov.vn.

Trân trọng cảm ơn sự hợp tác của Quý đơn vị./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Lưu CNTH, CNTH6.

Đính kèm:

- Phiếu khảo sát TCTD.,

**KT.CỤC TRƯỞNG
PHÓ CỤC TRƯỞNG**



Đoàn Thanh Hải

NGÂN HÀNG NHÀ NƯỚC VIỆT NAM
PHIẾU KHẢO SÁT CÁC HỆ THỐNG, PHẦN MỀM NGHIỆP VỤ NHNN

Phiếu khảo sát đối với cán bộ IT, vận hành tại các tổ chức tín dụng.

THÔNG TIN CHUNG	
Tên đơn vị	
Họ và tên	
Chức vụ	
Điện thoại	
Email	

I. Giải thích

1. Mục tiêu khảo sát

- Khảo sát các sự cố đối với các phần mềm nghiệp vụ, dịch vụ hành chính công, hạ tầng CNTT do NHNN cung cấp.
- Tìm hiểu, xác định nhu cầu của người dùng đối với việc quản lý, xử lý sự cố tập trung đối với các sự cố hệ thống, phần mềm, nghiệp vụ do NHNN cung cấp.

➔ Các thông tin này được sử dụng để lập dự án đầu tư cho việc triển khai dự án "*Trang bị phần mềm quản lý, xử lý sự cố tập trung*" đáp ứng yêu cầu sử dụng tại đơn vị.

2. Cách thực hiện

Người sử dụng của các đơn vị được khảo sát điền đầy đủ thông tin theo các bảng câu hỏi dưới đây.

II. Nội dung khảo sát

Câu 1: Hiện tại, đơn vị có đang sử dụng phần mềm quản lý, xử lý sự cố tập trung nào không?

- Không.
- Có (Xin vui lòng ghi rõ):.....

Câu 2: Theo đơn vị chất lượng và thời gian xử lý hỗ trợ, giải quyết các sự cố của Cục CNTT là:

- Nhanh chóng, kịp thời, thấu đáo.
- Chấp nhận được.
- Chưa kịp thời, chậm.
- Ý kiến khác:

Câu 3: Quy trình yêu cầu hỗ trợ xử lý các sự cố CNTT do NHNN cung cấp có thuận tiện không ?

- Dễ dàng, thuận tiện.
- Còn phức tạp.
- Bình thường.
- Ý kiến khác:

Câu 4: Đơn vị có nhu cầu sử dụng phương thức kết nối, yêu cầu hỗ trợ tới NHNN qua những kênh nào ?

- Qua Email.
- Qua Điện thoại.
- Qua Cổng thông tin điện tử NHNN.
- Gặp trực tiếp.
- Ý kiến khác:

Câu 5: Đơn vị có nhu cầu tra cứu giải pháp xử lý các sự cố đã có phương án xử lý không?

- Có.
- Không.
- Ý kiến khác:

Câu 6: Đơn vị có mong muốn thời gian xử lý các yêu cầu trong bao lâu ?

- Đối với các phần mềm:
- Đối với các dịch vụ hạ tầng và mạng:

Câu 7: Đánh giá chi tiết yêu cầu xử lý sự cố các hệ thống, phần mềm nghiệp vụ, các dịch vụ hạ tầng, mạng, dịch vụ hành chính công do Ngân hàng nhà nước cung cấp:

1. Danh sách các phần mềm và sự cố

STT	Tên hệ thống/Các sự cố thường gặp	Số lần/tháng	Thời gian xử lý (1 -3 ngày)
1	[TTLNH] -Thanh toán điện tử liên ngân hàng		
1.1	Các sự cố liên quan đến truyền thông		

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	[BCTK] - Báo cáo thống kê tập trung (Thông tư 31)		
2.1	- 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		
2.2	- Các sự cố liên quan đến xử lý dữ liệu, tình trạng của file báo cáo, khai thác báo cáo đầu ra		
2.3	- Hỗ trợ cài đặt, đăng ký sử dụng phần mềm truyền file TAD, các sự cố về license TAD (giã hạn, cấp mới ...), tài khoản đăng nhập website https://bctk.sbv.gov.vn (khóa, mở, reset mật khẩu ...)		
2.4	- Các yêu cầu liên quan tới nghiệp vụ		
3	[DTS] - Phần mềm truyền nhận dữ liệu		
3.1	- Các sự cố về mạng, không kết nối được tới máy chủ truyền file, phần mềm truyền file (DTSv2) không gửi được báo cáo		
3.2	- Thêm thành viên mới, đăng ký sử dụng máy trạm và cài đặt phần mềm truyền file (DTSv2), phân quyền nghiệp vụ (BC thông tư 36, BC cân đối, ...)		
3.3	- Các sự cố liên quan đến file báo cáo (thiếu chữ ký, gửi file bị lỗi, không nhận được file log ...)		
3.4	- Các sự cố liên quan đến phần mềm ứng dụng		
4	[OMO] - Hệ thống đấu thầu và thị trường mở (OMO)		
4.1	- Đăng ký, cấp mới tài khoản, reset mật khẩu cho các TCTD		
4.2	- Các sự cố liên quan đến đường truyền kết nối giữa TCTD và ITDB		
4.3	- Các sự cố liên quan đến phần mềm ứng dụng		
4.4	- Các hỗ trợ vận hành hàng ngày		
5	[SBV Portal] – Cổng thông tin điện tử NHNN		
5.1	- Các sự cố liên quan đến truy cập, tra cứu thông tin		
5.2	- Các sự cố liên quan đến dịch vụ hành chính công (Mã ngân hàng, Chứng thư số, Thanh toán điện tử liên ngân hàng...)		

II. Danh sách các dịch vụ hạ tầng và mạng

STT	Các sự cố thường gặp	Số lần/tháng	Thời gian xử lý (1 -5 ngày)
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		
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 ...)		
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		
3.2	- Các sự cố về tên/mật khẩu truy cập VPN		
3.3	- Các sự cố về cài đặt phần mềm VPN client		

Câu 8: Các ý kiến góp ý khác đối với việc quản lý, xử lý sự cố tập trung của NHNN:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....
.....
.....
.....
.....
.....

Trân trọng cảm ơn sự hợp tác của Quý đơn vị.

Cơ quan nhận kết quả phiếu khảo sát: Cục Công nghệ tin học – Ngân hàng nhà nước Việt Nam.

Địa chỉ: số 64 Nguyễn Chi Thanh – Láng Thượng – Đống Đa – Hà Nội.

ĐT: 04.3775.6789 – 8888; 04.3259.5986

Email: hotrotinhoc@sbv.gov.vn

....., Ngày.....tháng.....năm 2016

*Người tham gia khảo sát
(Ký và ghi rõ họ tên)*

....., Ngày.....tháng.....năm 2016

*Thủ trưởng đơn vị
(Ký và ghi rõ họ tên)*