

## PHẦN VĂN BẢN KHÁC

### ỦY BAN NHÂN DÂN THÀNH PHỐ

**ỦY BAN NHÂN DÂN  
THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH**

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

Số: 4013/QĐ-UBND

Thành phố Hồ Chí Minh, ngày 24 tháng 11 năm 2021

### QUYẾT ĐỊNH

**Về ban hành Quy chế quản lý, vận hành và sử dụng hệ thống tổng đài  
khẩn cấp liên thông 113 - 114 - 115 và phòng chống thiên tai  
phục vụ công tác cứu nạn, cứu hộ tại Thành phố Hồ Chí Minh.**

### ỦY BAN NHÂN DÂN THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH

*Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương năm 2015;*

*Căn cứ Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Tổ chức Chính phủ và Luật  
Tổ chức chính quyền địa phương ngày 22 tháng 11 năm 2019;*

*Căn cứ Luật Công nghệ thông tin ngày 29 tháng 6 năm 2006;*

*Căn cứ Luật Viễn thông ngày 23 tháng 11 năm 2009;*

*Căn cứ Luật An toàn Thông tin mạng ngày 19 tháng 11 năm 2015;*

*Căn cứ Luật An ninh mạng ngày 12 tháng 6 năm 2018;*

*Căn cứ Nghị định số 64/2007/NĐ-CP ngày 10 tháng 4 năm 2007 của Chính phủ  
về việc ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động của cơ quan Nhà nước;*

*Căn cứ Nghị định số 165/2013/NĐ-CP ngày 12 tháng 11 năm 2013 của Chính  
phủ về quy định việc quản lý, sử dụng và danh mục các phương tiện, thiết bị kỹ thuật  
nghiệp vụ được sử dụng để phát hiện vi phạm hành chính về trật tự, an toàn giao  
thông và bảo vệ môi trường;*

*Căn cứ Nghị định số 34/2016/NĐ-CP ngày 14 tháng 5 năm 2016 quy định chi*

tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật Ban hành văn bản quy phạm pháp luật và Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Tổ chức Chính phủ và Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 22 tháng 11 năm 2019 (có hiệu lực thi hành ngày 01 tháng 7 năm 2020);

Căn cứ Nghị định số 47/2020/NĐ-CP ngày 09 tháng 4 năm 2020 của Chính phủ về quản lý, kết nối và chia sẻ dữ liệu số của cơ quan nhà nước;

Theo đề nghị của Giám đốc Sở Thông tin và Truyền thông tại Tờ trình số 58/TTr-STTTT ngày 27 tháng 10 năm 2021 về trình dự thảo Quyết định ban hành Quy chế quản lý, vận hành và sử dụng hệ thống tổng đài khẩn cấp liên thông 113 - 114 - 115 và phòng chống thiên tai phục vụ công tác cứu nạn, cứu hộ tại Thành phố Hồ Chí Minh.

### **QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế quản lý, vận hành và sử dụng hệ thống tổng đài khẩn cấp liên thông 113 - 114 - 115 và phòng chống thiên tai phục vụ công tác cứu nạn, cứu hộ tại Thành phố Hồ Chí Minh.

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

**Điều 3.** Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố, Giám đốc Sở Thông tin và Truyền thông, Giám đốc Sở Y tế, Giám đốc Công an Thành phố, Chánh Văn phòng - Văn phòng Ban Chỉ huy Phòng chống thiên tai và Tìm kiếm cứu nạn Thành phố, Giám đốc Trung tâm cấp cứu 115 Thành phố, Thủ trưởng các sở, ban, ngành thành phố, Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố Thủ Đức, Chủ tịch Ủy ban nhân dân các quận, huyện, phường, xã, thị trấn, Thủ trưởng các đơn vị có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN**  
**KT. CHỦ TỊCH**  
**PHÓ CHỦ TỊCH**

**Dương Anh Đức**

**ỦY BAN NHÂN DÂN  
THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH**

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

## **QUY CHẾ**

**Về quản lý, vận hành và sử dụng hệ thống tổng đài khẩn cấp liên thông  
113 - 114 - 115 và phòng chống thiên tai phục vụ công tác cứu nạn cứu hộ  
tại Thành phố Hồ Chí Minh**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số 4013/QĐ-UBND  
ngày 24 tháng 11 năm 2021 của Ủy ban nhân dân Thành phố)*

### **Chương I**

#### **QUY ĐỊNH CHUNG**

##### **Điều 1. Phạm vi điều chỉnh và đối tượng áp dụng**

1. Quy chế này nhằm quy định việc quản lý, vận hành và sử dụng hệ thống tổng đài khẩn cấp liên thông 113 - 114 - 115 và phòng chống thiên tai phục vụ công tác cứu nạn cứu hộ tại Thành phố Hồ Chí Minh (sau đây gọi tắt là hệ thống tổng đài liên thông).

2. Quy chế này áp dụng đối với các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan đến quản lý, vận hành, sử dụng hệ thống tổng đài liên thông.

##### **Điều 2. Giải thích từ ngữ**

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

1. Hệ thống tổng đài liên thông: là hệ thống (bao gồm hạ tầng mạng, trung tâm dữ liệu, phần cứng, phần mềm và các hệ thống, thiết bị liên quan khác) nhằm truyền tải âm thanh, dữ liệu qua hạ tầng viễn thông và đường truyền mạng số liệu chuyên dùng của thành phố giữa các điểm, đơn vị thuộc các cơ quan thực hiện công tác tiếp nhận và xử lý thông tin trong trường hợp khẩn cấp.

2. An toàn, an ninh thông tin: Bao gồm các hoạt động quản lý, nghiệp vụ và kỹ thuật đối với hệ thống tổng đài liên thông nhằm bảo vệ, khôi phục các hệ thống, các dịch vụ và nội dung thông tin trước các nguy cơ tự nhiên hoặc do con người gây ra.

An toàn, an ninh thông tin bao hàm các nội dung bảo vệ và bảo mật thông tin, an toàn dữ liệu, an toàn máy tính và an toàn mạng

3. Cơ quan quản lý: là đơn vị chịu trách nhiệm quản lý, triển khai hệ thống tổng đài liên thông trên địa bàn thành phố.

Sở Thông tin và Truyền thông là đơn vị được Ủy ban nhân dân thành phố giao nhiệm vụ quản lý hệ thống tổng đài khẩn cấp liên thông.

4. Cơ quan vận hành: là đơn vị thực hiện chức năng vận hành, theo dõi hoạt động của hệ thống tổng đài liên thông; làm đầu mối phối hợp với cơ quan quản lý Nhà nước và các đơn vị có liên quan để vận hành hệ thống ổn định, thông suốt và chịu trách nhiệm đảm bảo an ninh, an toàn thông tin, bí mật nhà nước của hệ thống tổng đài liên thông.

Trung tâm Công nghệ thông tin và Truyền thông là đơn vị được Sở Thông tin và Truyền thông giao nhiệm vụ quản lý, theo dõi công tác vận hành, hoạt động của hệ thống tổng đài liên thông. Việc thay đổi đơn vị vận hành sẽ được thực hiện theo chỉ đạo của Ủy ban nhân dân Thành phố.

5. Đơn vị cung cấp dịch vụ: là doanh nghiệp cung cấp dịch vụ và hạ tầng kỹ thuật được lựa chọn theo quy định, chịu trách nhiệm cung cấp hạ tầng kỹ thuật, đường truyền, hệ thống thiết bị theo thiết kế, đảm bảo hệ thống tổng đài liên thông hoạt động thông suốt, đáp ứng các yêu cầu về an ninh, an toàn thông tin.

6. Cơ quan sử dụng: Công an Thành phố, Sở Y tế, Văn phòng Ban chỉ huy Phòng chống thiên tai và tìm kiếm cứu nạn Thành phố, Trung tâm cấp cứu 115 thành phố, Phòng Cảnh sát phòng cháy chữa cháy và cứu nạn cứu hộ (Công an Thành phố).

7. Đơn vị ứng cứu khẩn cấp: Công an thành phố (bao gồm các đơn vị trực thuộc), Văn phòng Ban chỉ huy Phòng chống thiên tai và Tìm kiếm cứu nạn thành phố, Trung tâm Cấp cứu 115 (bao gồm các trạm cấp cứu vệ tinh).

### **Điều 3. Nguyên tắc chung**

1. Việc phối hợp tiếp nhận và xử lý thông tin của người dân đối với các trường hợp khẩn cấp, cứu nạn cứu hộ trên địa bàn Thành phố Hồ Chí Minh phải được thực hiện thông qua hệ thống tổng đài khẩn cấp liên thông 113 - 114 - 115.

2. Các thông tin được người dân cung cấp phải được tiếp nhận và xử lý nhanh

chóng, kịp thời theo đúng chức năng, nhiệm vụ của các đơn vị ứng cứu khẩn cấp, hoặc có sự phối hợp khi cần thiết theo quy định pháp luật và các quy định khác liên quan đến tiếp nhận và xử lý thông tin khẩn cấp của Ủy ban nhân dân Thành phố ban hành.

#### **Điều 4. Vị trí, chức năng của Hệ thống tổng đài khẩn cấp liên thông 113 - 114 - 115**

1. Hệ thống tổng đài liên thông là hệ thống công nghệ thông tin - viễn thông nhằm nâng cao hiệu quả trong quy trình tiếp nhận, phối hợp xử lý các thông tin khẩn cấp từ người dân của các cơ quan chức năng; cung cấp, tích hợp thông tin phục vụ công tác chỉ đạo, điều hành của lãnh đạo thành phố và các đơn vị có liên quan.

2. Hệ thống tổng đài liên thông thực hiện 3 nhóm chức năng sau:

a) Cung cấp khả năng kết nối giữa các đơn vị ứng cứu khẩn cấp nhằm phục vụ người dân tốt hơn.

b) Tăng cường, hỗ trợ các đơn vị ứng cứu khẩn cấp hoàn thiện bổ sung hệ thống tiếp nhận, theo dõi xử lý trong điều kiện hệ thống tại đơn vị chưa đáp ứng.

c) Cung cấp, tích hợp thông tin phục vụ công tác chỉ đạo, điều hành của lãnh đạo thành phố và các đơn vị có liên quan.

3. Hệ thống tổng đài liên thông là một thành phần cơ bản của hệ thống thông tin liên lạc trong các tình huống khẩn cấp của Thành phố Hồ Chí Minh.

#### **Điều 5. Chế độ thông tin, lưu trữ**

1. Cơ quan vận hành có trách nhiệm bảo mật, lưu trữ, bảo quản, sao lưu dữ liệu thông tin liên quan đến cuộc gọi.

2. Cơ quan vận hành lưu trữ tất cả thông tin cuộc gọi trong suốt quá trình hoạt động của hệ thống tổng đài liên thông. Thông tin cuộc gọi phải được lưu trữ ít nhất 06 tháng trên hệ thống tổng đài liên thông. Sau thời gian trên, cơ quan vận hành tiến hành sao lưu, bảo quản bằng các hình thức phù hợp và tiếp tục lưu trữ các dữ liệu ghi âm cuộc gọi trong thời gian ít nhất 06 tháng kể từ ngày tiến hành sao lưu.

3. Cơ quan sử dụng được quyền truy xuất, khai thác dữ liệu theo yêu cầu bằng văn bản và phù hợp với thẩm quyền quản lý của đơn vị, trong đó, xác định rõ các yêu cầu và thông tin nhân sự cụ thể để tiếp nhận dữ liệu được trích xuất từ hệ thống do cơ

quan vận hành cung cấp. Cơ quan sử dụng có trách nhiệm bảo mật dữ liệu được cung cấp.

4. Nhân viên tiếp nhận cuộc gọi, các cá nhân, đơn vị trong quá trình sử dụng và khai thác hệ thống tổng đài liên thông chỉ được tiếp nhận và chuyển tiếp thông tin trên hệ thống tổng đài liên thông; không lưu trữ, trao đổi và phát tán thông tin ra bên ngoài dưới mọi hình thức, trừ trường hợp thực hiện theo yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền hoặc được thống nhất bằng văn bản của cơ quan quản lý. Mọi trường hợp lộ, lọt thông tin sẽ bị xử lý theo quy định của pháp luật.

## **Chương II**

### **TỔ CHỨC QUẢN LÝ, SỬ DỤNG**

#### **Điều 6. Yêu cầu khi sử dụng hệ thống tổng đài**

Cơ quan sử dụng phải đảm bảo các điều kiện cụ thể trong quá trình sử dụng như sau:

1. Không để các vật dễ cháy, nổ, chất lỏng gần các thiết bị của hệ thống.
2. Đảm bảo các điều kiện về phòng cháy chữa cháy.
3. Đảm bảo các điều kiện về nguồn điện ổn định cho hệ thống.
4. Quản lý các tài khoản truy cập vào hệ thống; đảm bảo chỉ có những cá nhân, đơn vị được giao quyền được phép truy cập vào cơ sở dữ liệu của hệ thống.
5. Vận hành hệ thống phải đúng quy trình kỹ thuật; không tự ý thay đổi, cấu hình hệ thống, cài đặt, kết nối bất kỳ phần mềm, ứng dụng hoặc sử dụng các thiết bị ngoại vi (thẻ nhớ, ổ đĩa di động, thiết bị lưu trữ,...) trên các thiết bị thuộc hệ thống khi chưa có sự đồng ý của Sở Thông tin và Truyền thông thông qua cơ quan vận hành hệ thống.
6. Phối hợp, thường xuyên giám sát điều kiện hoạt động bình thường của hệ thống, kịp thời phát hiện và thông báo cơ quan vận hành đối với các dấu hiệu bất thường và các sự cố phát sinh trong quá trình sử dụng hệ thống.

#### **Điều 7. Quy định về quản lý thiết bị**

1. Các thiết bị thuộc hệ thống tổng đài liên thông phải đặt tên và dán nhãn.

2. Căn cứ nhu cầu tại các đơn vị ứng cứu khẩn cấp, Cơ quan sử dụng có trách nhiệm rà soát và báo cáo nhu cầu sử dụng thiết bị đầu cuối định kỳ 06 tháng một lần cho cơ quan vận hành bằng văn bản; trong trường hợp phát sinh hư hỏng nhẹ cần cung cấp thông tin bằng văn bản cho cơ quan vận hành để thay thế khắc phục; trong trường hợp phát sinh hư hỏng nặng phải liên hệ trực tiếp với cơ quan vận hành bằng điện thoại hoặc thư điện tử để kịp thời thay thế khắc phục và cung cấp thông tin bổ sung bằng văn bản trong vòng 02 ngày làm việc cho cơ quan vận hành hệ thống.

3. Trong trường hợp cơ quan sử dụng có các yêu cầu phát sinh về tính năng hệ thống tổng đài liên thông, phải thông báo cho cơ quan quản lý và cơ quan vận hành bằng văn bản, trong đó, nêu rõ các tính năng đề nghị được bổ sung.

4. Cơ quan vận hành căn cứ theo hợp đồng yêu cầu đơn vị cung cấp dịch vụ phải kiểm tra định kỳ 01 tháng một lần đối với các thiết bị, hệ thống dùng chung (máy chủ, thiết bị chuyển mạch, thiết bị tường lửa, phần mềm,...); định kỳ 03 tháng một lần đối với các thiết bị đầu cuối tại các cơ quan sử dụng và có biên bản xác nhận của cơ quan vận hành, đơn vị cung cấp dịch vụ và cơ quan sử dụng.

5. Cơ quan vận hành có trách nhiệm giám sát việc kiểm tra định kỳ của đơn vị cung cấp dịch vụ, có biên bản lưu lại kết quả kiểm tra; yêu cầu đơn vị cung cấp dịch vụ phải đảm bảo đầy đủ thiết bị dự phòng và các thiết bị phụ trợ khác trong trường hợp phát sinh để kịp thời thay thế.

### **Điều 8. Quy định về xử lý sự cố**

1. Cơ quan vận hành là đơn vị chịu trách nhiệm toàn diện về công tác quản lý tài sản, quản trị, giám sát, phát hiện và xử lý sự cố đúng nguyên tắc và quy trình được nêu tại quy chế này.

2. Nhân viên tiếp nhận cuộc gọi hoặc cán bộ trực chỉ huy của cơ quan sử dụng có trách nhiệm phối hợp giám sát, thông báo bằng điện thoại cho cơ quan vận hành và đơn vị cung cấp dịch vụ trong vòng 05 phút kể từ khi phát hiện các dấu hiệu bất thường và các sự cố phát sinh trong quá trình sử dụng hệ thống.

3. Khi phát hiện hoặc được cung cấp thông tin về sự cố, cơ quan vận hành yêu cầu đơn vị cung cấp dịch vụ kỹ thuật thực hiện các biện pháp cô lập và xác định nguyên nhân xảy ra sự cố theo nguyên tắc hạn chế tối đa ảnh hưởng tới hoạt động của hệ thống; đồng thời phải thông báo ngay cho cơ quan quản lý và các cơ quan, đơn vị

có liên quan về tình hình sự cố.

4. Tùy thuộc vào mức độ ảnh hưởng của sự cố, đánh giá và phân loại theo 03 mức: sự cố nhỏ, sự cố nghiêm trọng và sự cố đặc biệt nghiêm trọng.

a) Sự cố nhỏ là sự cố không làm gián đoạn, ảnh hưởng hoạt động của các Trung tâm chỉ huy 113, 114, 115 hoặc chỉ gây ảnh hưởng, gián đoạn hoạt động của các trạm vệ tinh/quận huyện và có thời gian xử lý dự kiến không quá 45 phút. Cơ quan vận hành chủ trì phối hợp đơn vị cung cấp dịch vụ, cơ quan sử dụng tổ chức xử lý sự cố, ghi nhận báo cáo xử lý và giải pháp khắc phục trong báo cáo quản trị hàng tháng. Thời gian khắc phục, xử lý sự cố và đưa hệ thống về trạng thái hoạt động bình thường không quá 45 phút kể từ khi phát hiện sự cố.

b) Sự cố nghiêm trọng là sự cố làm gián đoạn, ảnh hưởng hoạt động của các trạm vệ tinh quận, huyện với thời gian xử lý dự kiến lớn hơn 45 phút, hoặc làm gián đoạn, ảnh hưởng hoạt động của một trong các Trung tâm chỉ huy 113, 114, 115 với thời gian xử lý dự kiến không quá 150 phút. Ngay sau khi phát hiện hoặc được cung cấp thông tin sự cố, cơ quan vận hành yêu cầu đơn vị cung cấp dịch vụ triển khai đánh giá ảnh hưởng của sự cố, thực hiện báo cáo ngay qua điện thoại, thư điện tử hoặc các hình thức liên lạc khác cho cơ quan quản lý, triển khai ngay giải pháp khắc phục. Đồng thời, hệ thống dự phòng phải được kích hoạt trong vòng 02 phút kể từ khi cơ quan vận hành tiếp nhận, phát hiện sự cố và thông báo đơn vị cung cấp dịch vụ. Thời gian khắc phục, xử lý sự cố và đưa hệ thống về trạng thái hoạt động bình thường không quá 150 phút kể từ khi phát hiện sự cố.

c) Sự cố đặc biệt nghiêm trọng là sự cố làm gián đoạn, ảnh hưởng hoạt động của một trong các Trung tâm chỉ huy 113, 114, 115 với thời gian xử lý dự kiến lớn hơn 150 phút, hoặc sự cố làm gián đoạn, ảnh hưởng hoạt động từ hai trong các Trung tâm chỉ huy 113, 114, 115, hoặc các sự cố liên quan có dấu hiệu tấn công an ninh mạng. Ngay sau khi phát hiện hoặc được cung cấp thông tin về sự cố, cơ quan vận hành yêu cầu đơn vị cung cấp dịch vụ tổ chức đánh giá ảnh hưởng của sự cố, báo cáo ngay qua điện thoại, email hoặc các hình thức liên lạc khác cho cơ quan quản lý; tập hợp và huy động tối đa nguồn lực để giải quyết sự cố và chuyển đổi ngay hoạt động của hệ thống sang hệ thống dự phòng trong vòng 02 phút. Thời gian khắc phục, xử lý sự cố và đưa hệ thống về trạng thái hoạt động bình thường không quá 240 phút kể từ khi phát hiện sự cố. Trong trường hợp thời gian khắc phục, xử lý sự cố dài hơn 240 phút,



cơ quan vận hành yêu cầu đơn vị cung cấp dịch vụ phải thông báo cho cơ quan quản lý về tình trạng, tiến độ khắc phục sự cố và xác nhận lại thời gian dự kiến khắc phục dứt điểm.

5. Yêu cầu đối với việc xử lý sự cố cần tuân thủ các nguyên tắc:

a) Phải tuân thủ Quy trình phối hợp tiếp nhận và xử lý sự cố được phê duyệt và ban hành kèm theo Quy chế này.

b) Đảm bảo tuyệt đối an toàn cho người sử dụng và thiết bị của hệ thống.

c) Các dữ liệu quan trọng phải được sao lưu trước khi xử lý sự cố.

d) Ghi nhật ký sự cố kỹ thuật phát sinh tại chỗ.

đ) Trường hợp sự cố vượt quá khả năng xử lý, báo cáo ngay cho Sở Thông tin và Truyền thông để có chỉ đạo xử lý.

e) Thông báo cho các bên liên quan về tình trạng hệ thống và thời gian dự kiến khắc phục xong sự cố.

g) Đối với tất cả các sự cố nghiêm trọng và đặc biệt nghiêm trọng, cơ quan vận hành yêu cầu đơn vị cung cấp dịch vụ cần thông báo ngay qua điện thoại, email hoặc các hình thức liên lạc khác cho cơ quan quản lý; đồng thời, có văn bản báo cáo cơ quan quản lý trong vòng 03 ngày làm việc về nguyên nhân, giải pháp triển khai xử lý và phương hướng khắc phục, hạn chế.

## **Điều 9. Quy định về bảo trì, bảo dưỡng**

### **1. Cơ quan vận hành có trách nhiệm**

a) Xây dựng, tham mưu cơ quan quản lý phê duyệt kế hoạch bảo trì, bảo dưỡng hệ thống định kỳ.

b) Phối hợp, yêu cầu đơn vị cung cấp dịch vụ thực hiện bảo trì, bảo dưỡng các hệ thống.

c) Yêu cầu đơn vị cung cấp dịch vụ cam kết bảo mật thông tin theo quy định, không sao chép dưới bất kỳ hình thức nào về thông tin cuộc gọi của hệ thống tổng đài liên thông. Giám sát, đảm bảo đơn vị cung cấp dịch vụ thực hiện đúng, đầy đủ theo cam kết tại hợp đồng cung cấp dịch vụ.

### **2. Yêu cầu về bảo trì, bảo dưỡng**

a) Việc thực hiện bảo trì, bảo dưỡng không được làm gián đoạn và ảnh hưởng đến tình hình hoạt động của hệ thống tổng đài.

b) Quá trình bảo trì, bảo dưỡng phải thực hiện theo đúng yêu cầu, khuyến cáo từ nhà sản xuất thiết bị và ghi nhật ký về tình trạng hoạt động trước và sau khi thực hiện.

### **Điều 10. Quy định về khai thác dữ liệu**

1. Cơ quan sử dụng đăng ký nhu cầu, mục đích khai thác dữ liệu và thông tin nhân sự chịu trách nhiệm đối với dữ liệu được truy xuất bằng văn bản cho cơ quan quản lý và cơ quan vận hành hệ thống tổng đài liên thông.

2. Trong vòng 05 ngày làm việc từ khi tiếp nhận văn bản, cơ quan vận hành có trách nhiệm cấp tài khoản khai thác dữ liệu cho nhân sự theo đăng ký của cơ quan sử dụng.

3. Cơ quan sử dụng và nhân sự được giao tài khoản có trách nhiệm quản lý bảo mật tài khoản được cấp, dữ liệu khai thác, trích xuất từ hệ thống.

4. Việc sử dụng dữ liệu được khai thác phải phù hợp thẩm quyền, lĩnh vực quản lý và nhu cầu, mục đích đã được cơ quan sử dụng đăng ký và đúng quy định pháp luật.

5. Trong trường hợp có thay đổi về mục đích, nhu cầu khai thác dữ liệu và nhân sự theo quy định tại Khoản 1 Điều 10, cơ quan sử dụng có trách nhiệm thông báo bằng văn bản cho cơ quan vận hành và cơ quan quản lý.

### **Điều 11. Quy định về kiểm tra, báo cáo định kỳ**

1. Định kỳ hàng tháng, cơ quan vận hành phối hợp, yêu cầu đơn vị cung cấp dịch vụ thực hiện báo cáo bằng văn bản và qua thư điện tử tình hình vận hành của hệ thống tổng đài liên thông cho cơ quan quản lý.

2. Cơ quan vận hành tổ chức kiểm tra việc tuân thủ các quy định về quản lý, triển khai, vận hành và khai thác sử dụng hệ thống tổng đài liên thông theo các quy định tại Quy chế này tối thiểu 06 tháng một lần.

3. Các nội dung kiểm tra:

a) Việc bảo đảm các điều kiện về môi trường cho hoạt động của hệ thống tổng đài liên thông.

b) Tình hình sử dụng thiết bị, sử dụng ứng dụng của hệ thống.

c) Hoạt động của hệ thống máy chủ, máy trạm, thiết bị mạng, thiết bị điện thoại IP, các dịch vụ (cập nhật các bản vá, bản sửa lỗi, dung lượng ổ cứng, hiệu năng sử dụng,...).

d) Tình hình an ninh bảo mật hệ thống, đánh giá hiệu quả (khả năng phát hiện và ngăn chặn) của hệ thống bảo mật.

đ) Kiểm tra công tác sao lưu, lưu trữ, phục hồi dữ liệu.

e) Quản lý hồ sơ: ghi nhật ký, cập nhật, tổng hợp thiết bị, báo cáo.

g) Việc tuân thủ các quy định khác nêu tại quy định này.

4. Hàng quý, cơ quan vận hành phối hợp, yêu cầu đơn vị cung cấp dịch vụ tiến hành kiểm tra định kỳ, đánh giá phân tích hiệu quả hoạt động của hệ thống tổng đài và tổng hợp báo cáo với cơ quan quản lý. Trong trường hợp phát hiện các bất cập, lỗi liên quan đến các hệ thống, cơ quan vận hành thực hiện báo cáo và xây dựng kế hoạch khắc phục.

### **Chương III**

## **QUY ĐỊNH TRÁCH NHIỆM**

#### **Điều 12. Trách nhiệm của cơ quan quản lý**

1. Chịu trách nhiệm chung về hoạt động của hệ thống tổng đài liên thông trước Ủy ban nhân dân Thành phố. Chủ trì, hướng dẫn, đôn đốc và phối hợp kiểm tra các đơn vị, tổ chức, cá nhân có liên quan thực hiện Quy chế này nhằm đảm bảo hệ thống tổng đài liên thông hoạt động ổn định, hiệu quả.

2. Định kỳ hàng quý tổng hợp, báo cáo Ủy ban nhân dân Thành phố về tình hình tiếp nhận và xử lý thông tin từ người dân của các đơn vị ứng cứu khẩn cấp.

3. Phối hợp cơ quan vận hành, đơn vị cung cấp dịch vụ, các cơ quan sử dụng hệ thống, các doanh nghiệp viễn thông và cơ quan, tổ chức có liên quan để triển khai các giải pháp kỹ thuật nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động hệ thống tổng đài liên thông. Báo cáo, đề xuất Ủy ban nhân dân Thành phố, Bộ Thông tin và Truyền thông và các đơn vị liên quan về ban hành cơ chế, chính sách phù hợp, đảm bảo hoạt động hiệu quả của hệ thống tổng đài liên thông.

4. Chỉ đạo, phối hợp các cơ quan báo, đài trên địa bàn Thành phố, Trung tâm

báo chí Thành phố, các đoàn thể, tổ chức chính trị xã hội và các đơn vị liên quan thông tin, tuyên truyền rộng rãi về hệ thống tổng đài liên thông đến người dân, doanh nghiệp, tổ chức biết và sử dụng đúng quy định pháp luật.

5. Chủ trì, phối hợp với Công an Thành phố và các đơn vị liên quan xử lý các trường hợp, hành vi quấy rối, gây ảnh hưởng đến hoạt động của hệ thống tổng đài liên thông.

### **Điều 13. Trách nhiệm của cơ quan vận hành**

1. Tổ chức quản trị vận hành, thuê dịch vụ hệ thống tổng đài liên thông, dịch vụ đường truyền (nếu có); triển khai, thiết lập các thiết bị thuộc hệ thống tổng đài liên thông theo yêu cầu của các đơn vị ứng cứu khẩn cấp; thực hiện giám sát, theo dõi hoạt động và triển khai, hướng dẫn thực hiện các giải pháp đảm bảo an toàn, an ninh đối với hệ thống tổng đài liên thông. Chịu trách nhiệm về công tác đảm bảo an ninh, an toàn thông tin và hoạt động ổn định của hệ thống tổng đài liên thông.

2. Tham mưu xây dựng chính sách khai thác và sử dụng hệ thống tổng đài liên thông hiệu quả; các quy trình về vận hành, bảo trì, bảo dưỡng, khắc phục sự cố và phương án dự phòng khi xảy ra sự cố nghiêm trọng, sự cố đặc biệt nghiêm trọng để đảm bảo tính liên tục của hệ thống tổng đài liên thông; quy trình cấp mới, di dời, thu hồi tài nguyên trên hệ thống tổng đài liên thông.

3. Tổ chức bảo trì, bảo dưỡng bảo đảm các yêu cầu về hạ tầng kỹ thuật, chất lượng dịch vụ, an toàn thông tin và bảo vệ hệ thống tổng đài liên thông hoạt động thông suốt.

4. Tập huấn, đào tạo, hướng dẫn nghiệp vụ khai thác hệ thống tổng đài liên thông cho cán bộ, nhân viên của các đơn vị ứng cứu khẩn cấp để khai thác hiệu quả hệ thống tổng đài liên thông.

5. Tham mưu cơ quan quản lý về việc nâng cấp và mở rộng các tính năng của hệ thống tổng đài liên thông.

6. Kiểm tra và giám sát đơn vị cung cấp dịch vụ kỹ thuật, tuân thủ chấp hành thực hiện đúng các quy định trong hợp đồng cung cấp dịch vụ và các quy định nêu trong quy chế này.

7. Lưu trữ, xử lý số liệu, cung cấp thông tin, số liệu đầy đủ, kịp thời, chính xác. Lập các báo cáo định kỳ hàng tháng, quý, năm và báo cáo đột xuất theo yêu cầu cho

cơ quan quản lý và các cơ quan có thẩm quyền về tình hình hoạt động của hệ thống tổng đài liên thông.

#### **Điều 14. Trách nhiệm của cơ quan sử dụng**

1. Bảo quản, vệ sinh thiết bị thường xuyên.
2. Sử dụng hệ thống tổng đài liên thông trong phạm vi và mục đích cho phép.
3. Chỉ đạo, quán triệt và tổ chức tập huấn cho nhân viên tiếp nhận cuộc gọi, cán bộ trực chỉ huy và các cá nhân có liên quan về nội dung của Quy chế, việc sử dụng, khai thác và bảo quản các trang thiết bị, phần mềm thuộc hệ thống tổng đài liên thông.
4. Phối hợp, thường xuyên giám sát điều kiện hoạt động bình thường của hệ thống, tiến hành kiểm tra định kỳ nội bộ để kịp thời phát hiện và thông báo cơ quan vận hành đối với các dấu hiệu bất thường và các sự cố phát sinh trong quá trình sử dụng hệ thống tổng đài liên thông.

#### **Điều 15. Trách nhiệm chung của các đơn vị**

1. Tuân thủ các quy định về an toàn bảo mật thông tin, quản lý vận hành và khai thác thông tin trên hệ thống tổng đài liên thông đã được phân quyền truy cập thông tin.
2. Không thực hiện các hành vi đánh cắp, giả mạo tài khoản để truy cập vào hệ thống tổng đài liên thông.
3. Không sử dụng các công cụ, phần mềm, trang thiết bị làm tổn hại đến hoạt động của hệ thống tổng đài liên thông.
4. Trường hợp phát sinh sự cố, thông báo cho cơ quan vận hành để được hướng dẫn và hỗ trợ khắc phục. Phối hợp với cán bộ kỹ thuật theo sự phân công của đơn vị cung cấp dịch vụ kỹ thuật trong việc xử lý sự cố và xác nhận kết quả xử lý.

### **Chương IV**

#### **ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH**

#### **Điều 16. Thanh tra, kiểm tra, giám sát**

1. Sở Thông tin và Truyền thông chủ trì, phối hợp cơ quan vận hành thực hiện

thanh tra, kiểm tra, giám sát và xử lý vi phạm định kỳ và đột xuất đối với việc cung cấp dịch vụ cho hệ thống tổng đài liên thông theo quy định pháp luật và Quy chế này.

2. Sở Thông tin và Truyền thông chủ trì, phối hợp với cơ quan vận hành tổ chức kiểm tra, giám sát việc thực hiện Quy chế này của các cá nhân, đơn vị, tổ chức có liên quan đến việc khai thác và sử dụng hệ thống tổng đài liên thông.

### **Điều 17. Tổ chức thực hiện**

1. Người đứng đầu các cơ quan sử dụng hệ thống tổng đài liên thông có trách nhiệm tổ chức triển khai và thực hiện Quy chế này tại đơn vị.

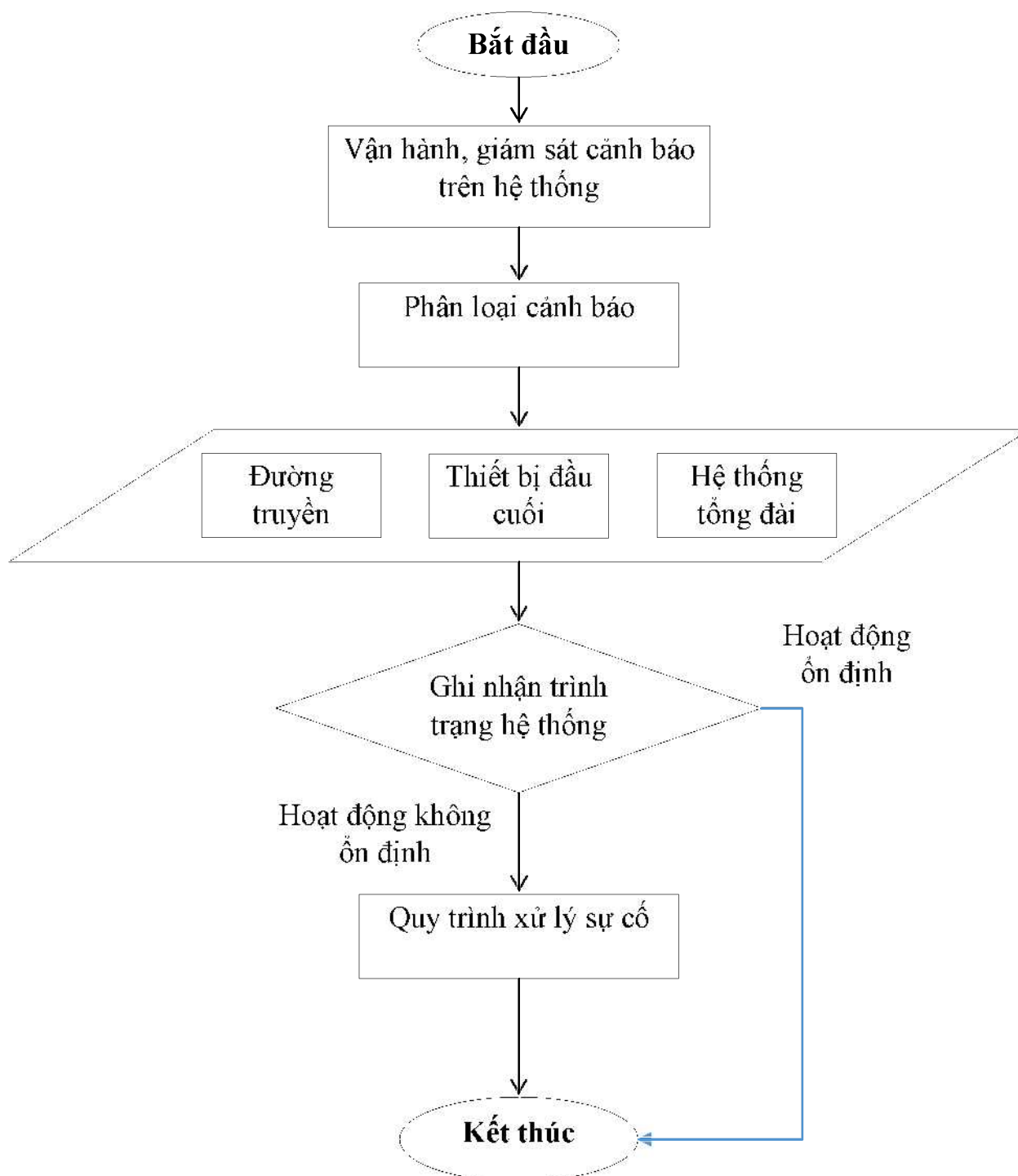
2. Sở Tài chính, Sở Kế hoạch và Đầu tư tổng hợp, bố trí kinh phí duy trì hoạt động, vận hành và nâng cấp hệ thống tổng đài liên thông hàng năm trên cơ sở đề xuất của Sở Thông tin và Truyền thông, trình Ủy ban nhân dân Thành phố xem xét, phê duyệt.

3. Trong quá trình thực hiện, nếu có những vấn đề vướng mắc, phát sinh, không phù hợp, các cơ quan, đơn vị có ý kiến bằng văn bản gửi về Sở Thông tin và Truyền thông để tổng hợp, báo cáo trình Ủy ban nhân dân thành phố xem xét, điều chỉnh Quy chế này phù hợp với thực tế.

**ỦY BAN NHÂN DÂN THÀNH PHỐ**

**PHỤ LỤC 1**

(Ban hành kèm theo Quyết định số 4013/QĐ-UBND ngày 24 tháng 11 năm 2021  
của Ủy ban nhân dân thành phố)

**Quy trình vận hành, giám sát hệ thống tổng đài liên thông 113 - 114 - 115****1. Lưu đồ quy trình**

## 2. Diễn giải quy trình

### **Bước 1: Giám sát, theo dõi cảnh báo trên hệ thống**

- Đơn vị cung cấp dịch vụ triển khai hệ thống tổng đài liên thông 113 - 114 - 115 chịu trách nhiệm bố trí nhân sự giám sát, theo dõi, vận hành đảm bảo hệ thống hoạt động thông suốt 24/7.

- Cơ quan sử dụng chỉ đạo, hướng dẫn cán bộ, nhân viên trực tổng đài giám sát thường xuyên hoạt động, kịp thời phát hiện các dấu hiệu bất thường của hệ thống tổng đài liên thông được trang bị tại đơn vị.

- Theo dõi cảnh báo hoạt động của hệ thống qua công cụ giám sát đã được thiết lập.

### **Bước 2: Phân loại cảnh báo**

- Đường truyền: kết nối đường truyền mạng Metronet từ đơn vị sử dụng về hệ thống tổng đài.

- Thiết bị đầu cuối: tình trạng hoạt động điện thoại IP phone, kết nối tín hiệu từ điện thoại về hệ thống tổng đài.

- Hệ thống tổng đài: tài nguyên máy chủ, khả năng chịu tải của hệ thống, trạng thái các dịch vụ của ứng dụng.

### **Bước 3: Ghi nhận tình trạng hệ thống**

- Hệ thống hoạt động bình thường, kết thúc quy trình. Quay lại bước 1.

- Trong trường hợp ghi nhận hệ thống hoạt động không ổn định, thực hiện quy trình phối hợp tiếp nhận và xử lý sự cố hệ thống tổng đài liên thông 113 - 114 - 115. Quay lại bước 1.



## PHỤ LỤC 2

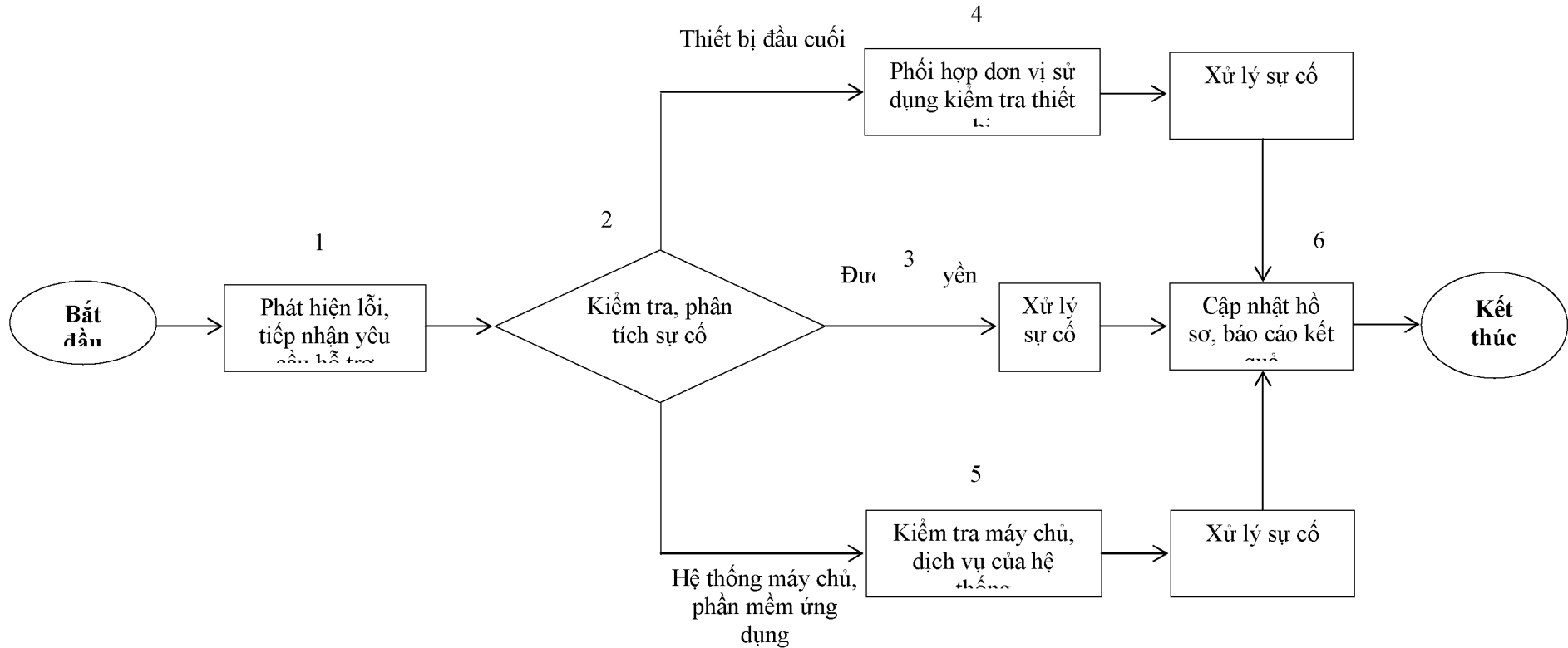
(Ban hành kèm theo Quyết định số 4013/QĐ-UBND ngày 24 tháng 11 năm 2021 của Ủy ban nhân dân Thành phố)

### Quy trình phối hợp tiếp nhận và xử lý sự cố hệ thống tổng đài liên thông 113 - 114 - 115

#### I. Quy trình xử lý sự cố nhỏ:

**1. Định nghĩa:** Sự cố nhỏ là sự cố không làm gián đoạn hoạt động của các Trung tâm 113, 114, 115 hoặc gián đoạn hoạt động của các trạm vệ tinh, và có thời gian xử lý dự kiến  $\leq 45$  phút.

#### 2. Lưu đồ quy trình



### 3. Diễn giải quy trình

Mã bước	Chi tiết công việc	Đơn vị chủ trì	Đơn vị phối hợp	Thời gian xử lý	Hình thức trao đổi thông tin
1	Chủ động phát hiện lỗi qua hệ thống giám sát, qua các dấu hiệu bất thường của hệ thống tổng đài liên thông trang bị tại đơn vị hoặc Tiếp nhận yêu cầu hỗ trợ từ đơn vị sử dụng qua đầu số điện thoại: <b>028 38665454</b> .	Đơn vị cung cấp dịch vụ	Cơ quan sử dụng	Ngay lập tức	Điện thoại
2	Kiểm tra, phân tích sự cố. Điều phối quá trình xử lý sự cố. Cập nhật thông tin xử lý sự cố.	Đơn vị cung cấp dịch vụ	Cơ quan quản lý Cơ quan vận hành Cơ quan sử dụng	15 phút	Điện thoại
3	Phối hợp đơn vị sử dụng kiểm tra nguồn điện, đầu cắm dây mạng, xử lý sự cố lỗi đường truyền trong thời gian trong 30 phút.	Đơn vị cung cấp dịch vụ	Cơ quan vận hành Cơ quan sử dụng	30 phút	Điện thoại
4	Phối hợp đơn vị sử dụng kiểm tra đèn tín hiệu của thiết bị chuyển đổi quang (converter), bộ chuyển mạch (Switch ATA), thiết bị điện thoại IP (IP phone), thiết bị lưu điện (UPS), mạng nội bộ (LAN) xử lý lỗi thiết bị đầu cuối, trong 15 phút.	Đơn vị cung cấp dịch vụ	Cơ quan vận hành Cơ quan sử dụng	30 phút	Điện thoại
5	Kiểm tra cấu hình trên hệ thống Server của trạm vệ tinh mất liên lạc	Đơn vị cung cấp dịch vụ	Cơ quan vận hành Cơ quan sử dụng	30 phút	Tại hiện trường

<b>6</b>	Kiểm tra lại các dịch vụ trên hệ thống Cập nhật vào bản báo cáo tháng Cập nhật hồ sơ lưu trữ	Đơn vị cung cấp dịch vụ	Cơ quan quản lý Cơ quan vận hành Cơ quan sử dụng	15 phút	Điện thoại Văn bản Email
----------	--	-------------------------	--	---------	--------------------------------

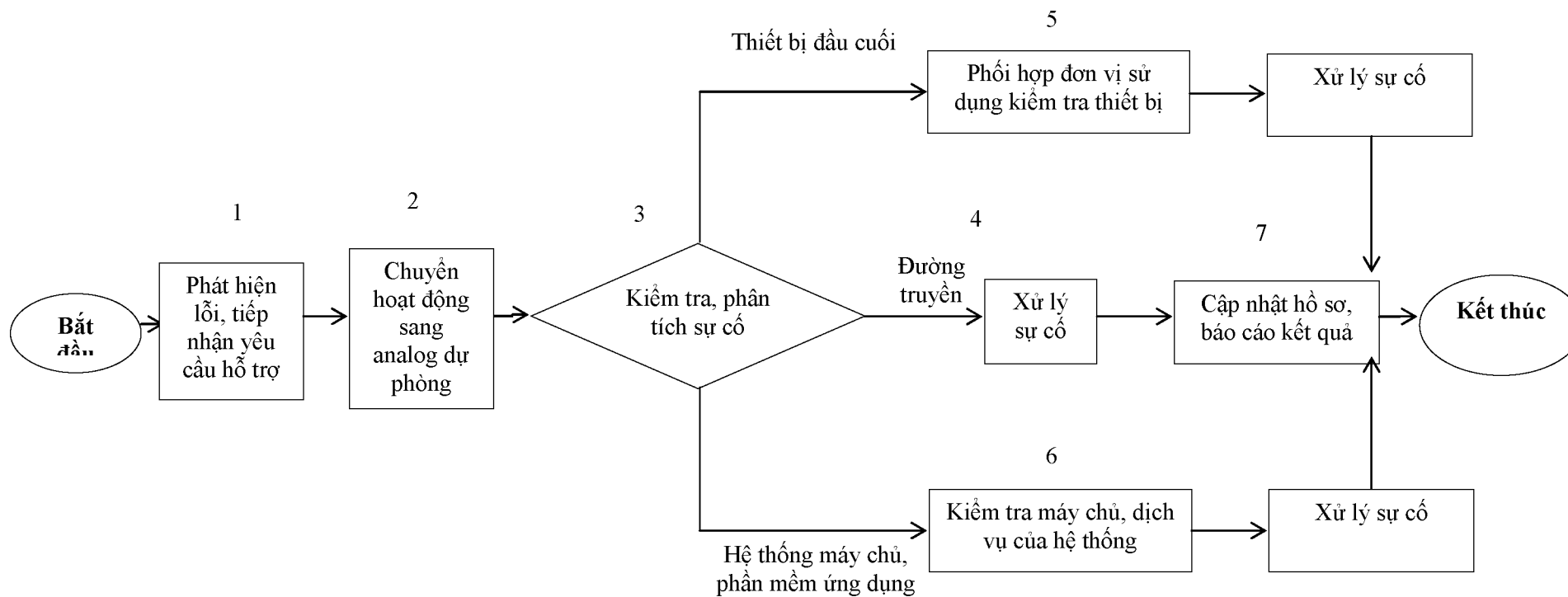
## II. Quy trình xử lý sự cố nghiêm trọng và đặc biệt nghiêm trọng:

### 1. Định nghĩa:

**Sự cố nghiêm trọng:** là sự cố xảy ra làm gián đoạn hoạt động của các trạm vệ tinh với thời gian xử lý dự kiến > 45 phút, hoặc làm gián đoạn hoạt động của một trong các Trung tâm 113, 114, 115 với thời gian xử lý dự kiến ≤ 150 phút.

**Sự cố đặc biệt nghiêm trọng:** là sự cố xảy ra làm gián đoạn hoạt động của một trong các Trung tâm 113, 114, 115 với thời gian xử lý dự kiến > 150 phút, hoặc sự cố làm gián đoạn hoạt động từ hai trong các Trung tâm 113, 114, 115, hoặc các sự cố liên quan có dấu hiệu tấn công an ninh mạng.

## 2. Lưu đồ quy trình



### 3. Diễn giải quy trình

Mã bước	Chi tiết công việc	Đơn vị chủ trì	Đơn vị phối hợp	Thời gian xử lý	Hình thức trao đổi thông tin
1	Chủ động phát hiện lỗi qua hệ thống giám sát, qua các dấu hiệu bất thường của hệ thống tổng đài liên thông trang bị tại đơn vị hoặc Tiếp nhận yêu cầu hỗ trợ từ đơn vị sử dụng qua đầu số điện thoại: <b>028 38665454</b> .	Đơn vị cung cấp dịch vụ	Cơ quan sử dụng	Ngay lập tức	Điện thoại
2	Nếu gián đoạn hoạt động ít nhất 1 trung tâm 113, 114, 115 lập tức chuyển cuộc gọi vào trung tâm xảy ra sự cố sang analog dự phòng. Gọi điện kiểm tra cuộc gọi sang analog dự phòng và thông báo cho trực ban và người chịu trách nhiệm chính của nơi xảy ra sự cố Thông báo cho trực ban các trung tâm còn lại không chuyển cuộc liên thông sang trung tâm đang bị sự cố	Đơn vị cung cấp dịch vụ	Cơ quan sử dụng	15 phút	Điện thoại
3	Thực hiện đồng thời với bước 2. Kiểm tra, phân tích sự cố. Điều phối quá trình xử lý sự cố. Cập nhật thông tin sự cố vào mẫu “báo cáo nhanh sự cố” gửi cho cơ quan vận hành và cơ quan quản lý	Đơn vị cung cấp dịch vụ	Cơ quan quản lý Cơ quan vận hành Cơ quan sử dụng	30 phút	Điện thoại (cơ quan vận hành) Nhắn tin OTT
4	Phối hợp đơn vị sử dụng kiểm tra nguồn điện, đầu cắm dây mạng, xử lý sự cố lỗi đường truyền trong thời gian trong 30 phút.	Đơn vị cung cấp dịch vụ	Cơ quan vận hành Cơ quan sử	30 - 120 phút	Điện thoại

	Trong trường hợp lỗi vật lý đường truyền cáp quang, xử lý sự cố trong thời gian 120 phút.		dụng		
5	<p>Phối hợp đơn vị sử dụng kiểm tra đèn tín hiệu của thiết bị chuyên đổi quang (converter), bộ chuyển mạch (Switch, ATA), thiết bị điện thoại IP (IP phone), thiết bị lưu điện (UPS), mạng nội bộ (LAN), xử lý lỗi thiết bị đầu cuối, trong 30 phút.</p> <p>Trong trường hợp lỗi vật lý thiết bị, xử lý sự cố trong thời gian trong 120 phút.</p>	Đơn vị cung cấp dịch vụ	<p>Cơ quan vận hành</p> <p>Cơ quan sử dụng</p>	30 - 120 phút	Điện thoại
6	<p>Kiểm tra hệ thống máy chủ, phần mềm ứng dụng</p> <p>Kiểm tra và xử lý phần cứng máy chủ: CPU, RAM, HDD ...</p> <p>Kiểm tra và xử lý các kết nối giữa các hệ thống (bên ngoài, bên trong hệ thống).</p> <p>Kiểm tra và xử lý các dịch vụ hệ thống (sipproxy, freeswitch, pbx-controller, pbx-crm, ProxySql, Database (mysql), nodejs, nfs, zabbix, ....)</p> <p>Kiểm tra và xóa các tập tin, thư mục không cần thiết trong thư mục tâm.</p>	Đơn vị cung cấp dịch vụ	<p>Cơ quan vận hành</p> <p>Cơ quan sử dụng</p>	30 - 120 phút	Tại hiện trường
7	<p>Kiểm tra lại các dịch vụ trên hệ thống.</p> <p>Cập nhập vào bản báo cáo tháng.</p> <p>Cập nhập thông tin sự cố vào mẫu “Báo cáo nguyên nhân, xử lý sự cố” gửi cho cơ quan vận hành bằng văn bản.</p> <p>Cập nhật hồ sơ lưu trữ.</p>	Đơn vị cung cấp dịch vụ	<p>Cơ quan quản lý</p> <p>Cơ quan vận hành</p> <p>Cơ quan sử dụng</p>	30 phút	Điện thoại Văn bản

### III. Các lỗi sự cố thông thường và biện pháp xử lý

#### 1. Đường truyền

STT	Các lỗi thường gặp	Quá trình xử lý lỗi	Đơn vị chủ trì	Đơn vị phối hợp	Thời gian xử lý	Hình thức trao đổi thông tin
<b>Các điểm có dự phòng về đường truyền: IDC; Trung tâm 113, 114, 115</b>						
1	Hệ thống vẫn tiếp nhận cuộc gọi bình thường	Phát hiện cảnh báo mất kết nối 01 đường truyền. 1. Đăng nhập vào thiết bị kiểm tra cấu hình và khởi động lại port tương ứng. 2. Liên hệ Trung tâm viễn thông kiểm tra lại cáp quang.	Đơn vị cung cấp dịch vụ	Cơ quan vận hành	30-120 phút	Qua điện thoại, phiếu công tác
2	Tại 01 Trung tâm bất kì không nhận được cuộc gọi	Phát hiện cảnh báo mất kết nối cả 02 đường truyền. 1. Đăng nhập vào thiết bị kiểm tra cấu hình và trạng thái tín hiệu của các cổng trên thiết bị. 2. Liên hệ tới đơn vị sử dụng kiểm tra đường truyền quang, tín hiệu đèn trên thiết bị định tuyến. 3. Liên hệ Trung tâm viễn thông kiểm tra đường	Đơn vị cung cấp dịch vụ	Cơ quan vận hành	30-120 phút	Qua điện thoại, phiếu công tác

		truyền quang. 4.Đối với Trung tâm 113: Liên hệ Công an thành phố phối hợp kiểm tra hệ thống sau khi kiểm tra đường truyền thấy tốt.				
3	Tất cả các đơn vị đều không nhận được cuộc gọi	Mất kết nối 02 đường SIP TRUNK tới hệ thống máy chủ hoặc 02 đường SIP TRUNK kết nối tới các Trung tâm 113, 114, 115, mất kết nối đường truyền Metronet tới hệ thống máy chủ. 1.Đăng nhập vào thiết bị kiểm tra cấu hình và trạng thái tín hiệu của các cổng trên thiết bị. 2.Liên hệ với đơn vị quản lý phối hợp kiểm tra cấu hình 3.Liên hệ Trung tâm viễn thông kiểm tra đường truyền quang.	Đơn vị cung cấp dịch vụ	Cơ quan vận hành	30-120 phút	Qua điện thoại, phiếu công tác
<b>Các trạm vệ tinh</b>						
1	Đơn vị không thực hiện được cuộc gọi hoặc không nhận được cuộc	Phát hiện cảnh báo mất kết nối đường truyền. 1.Đăng nhập vào thiết bị	Đơn vị cung cấp dịch vụ	Cơ quan vận hành Cơ quan	30-120 phút	Qua điện thoại, phiếu công tác



	gọi. IP Phone không hiển thị tín hiệu đã kết nối (không hiển thị số nội bộ)	kiểm tra cấu hình và trạng thái tín hiệu của các cổng trên thiết bị. 2.Liên hệ tới đơn vị sử dụng kiểm tra dây quang, tín hiệu đèn trên thiết bị chuyển đổi quang (converter). 3.Liên hệ Trung tâm viễn thông kiểm tra đường truyền quang.		sử dụng		
--	--	--	--	---------	--	--

STT	Các lỗi thường gặp	Quá trình xử lý lỗi	Đơn vị chủ trì	Đơn vị phối hợp	Thời gian xử lý	Hình thức trao đổi thông tin
<b>Tại đơn vị sử dụng không nhận được cuộc gọi hay thực hiện được cuộc gọi</b>						
1	Tất cả các IP Phone không hiển thị tín hiệu kết nối (không hiển thị số nội bộ)	Phát hiện cảnh báo trên hệ thống giám sát cảnh báo các IP Phone không kết nối. Liên hệ đơn vị sử dụng 1.Kiểm tra dây mạng và nguồn các điện thoại IP Phone. 2.Kiểm tra nguồn của bộ chuyển mạch 3.Kiểm tra dây mạng nối từ bộ chuyển đổi quang (converter) tới thiết bị định tuyến.	Đơn vị cung cấp dịch vụ	Cơ quan vận hành Cơ quan sử dụng	30-120 phút	Qua điện thoại, phiếu công tác

		<p>4.Kết nối vào điện thoại IP Phone kiểm tra cấu hình user/password</p> <p>5.Trong trường hợp không xử lý kết nối. Trung tâm viễn thông xử lý trực tiếp tại hiện trường.</p>				
<b>Tại đơn vị sử dụng vẫn nhận được cuộc gọi</b>						
1	01 IP Phone không đăng ký	<p>Phát hiện cảnh báo trên hệ thống giám sát cảnh báo các IP Phone không kết nối.</p> <p>Liên hệ đơn vị thụ hưởng</p> <p>1.Kiểm tra dây mạng và nguồn các điện thoại IP Phone.</p> <p>2.Kết nối vào điện thoại IP Phone kiểm tra cấu hình user/password.</p> <p>3.Trong trường hợp không xử lý kết nối. Trung tâm viễn thông xử lý trực tiếp tại hiện trường.</p>	Đơn vị cung cấp dịch vụ	Cơ quan vận hành Cơ quan sử dụng	30-120 phút	Qua điện thoại, phiếu công tác
2	Tại Trung tâm 114 không nhận được cuộc gọi qua hệ thống tổng đài FREQUENTIS	<p>Kiểm tra thiết bị chuyên đổi tín hiệu (ATA)</p> <p><b>1. Trường hợp ATA không đăng ký</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kết nối vào ATA kiểm tra cấu hình.</li> <li>- Liên hệ đơn vị sử dụng kiểm</li> </ul>	Đơn vị cung cấp dịch vụ	Cơ quan vận hành Cơ quan sử dụng	30-120 phút	Qua điện thoại, phiếu công tác

		<p>tra nguồn, dây cảm mạng của thiết bị ATA.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Nếu không xử lý kết nối. Trung tâm viễn thông xử lý trực tiếp tại hiện trường.</li></ul> <p><b>2. Trường hợp ATA đăng ký bình thường:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Liên hệ đơn vị sử dụng kiểm tra kết nối tín hiệu từ ATA vào thiết bị tổng đài FREQUENTIS.</li><li>- Nếu không xử lý kết nối. Trung tâm viễn thông xử lý trực tiếp tại hiện trường.</li></ul>				
--	--	---	--	--	--	--

## 2. Thiết bị đầu cuối

**PHỤ LỤC 3**

(Ban hành kèm theo Quyết định số 4013/QĐ-UBND ngày 24 tháng 11 năm 2021 của Ủy ban nhân dân Thành phố)

**Các biểu mẫu báo cáo****MẪU 1: BÁO CÁO SỰ CỐ ĐỘT XUẤT****CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM****Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

Thành phố Hồ Chí Minh, ngày ... tháng ... năm ...

**BÁO CÁO NHANH SỰ CỐ**

Số: .....

**I. Thông tin chung**

1. Họ tên người báo cáo: .....
2. Đơn vị: .....
3. Thời điểm báo cáo: .....

**II. Nội dung**

1. Tên sự cố: .....
2. Thời gian phát hiện sự cố: .....
3. Mô tả sự cố: .....
4. Nguyên nhân sự cố (nếu phát hiện được): .....
5. Tình trạng hiện tại: .....
6. Thời gian dự kiến xử lý sự cố: .....

**Người báo cáo**

(Ký, ghi rõ họ tên và chức vụ)

**MẪU 2: BÁO CÁO NGUYÊN NHÂN, XỬ LÝ SỰ CỐ****CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM****Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

*Thành phố Hồ Chí Minh, ngày ... tháng ... năm ...*

**BÁO CÁO NGUYÊN NHÂN, XỬ LÝ SỰ CỐ**

Số: .....

**I. Thông tin chung**

1. Họ tên người báo cáo: .....
2. Đơn vị: .....
3. Thời điểm báo cáo: .....

**II. Nội dung**

1. Tên sự cố: .....
2. Thời phát hiện sự cố: .....
3. Phạm vi ảnh hưởng đến hoạt động của hệ thống: .....
4. Mô tả chi tiết sự cố: .....
5. Nguyên nhân sự cố: .....
6. Biện pháp khắc phục: .....
7. Tình trạng hiện tại: .....
8. Thời điểm kết thúc sự cố: .....
9. Kiến nghị - đề xuất: .....

**Đại diện đơn vị cung cấp dịch vụ**

*(Ký, ghi rõ họ tên, chức vụ và đóng dấu)*

**MẪU 3: BÁO CÁO ĐỊNH KỲ TÌNH TRẠNG VẬN HÀNH HỆ THỐNG****CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM****Độc lập - Tự do - Hạnh phúc***Thành phố Hồ Chí Minh, ngày ... tháng ... năm ...***BÁO CÁO TÌNH TRẠNG VẬN HÀNH HỆ THỐNG****I. Thông tin chung**

1. Nơi nhận báo cáo: .....
2. Tên hệ thống: .....
3. Thời gian báo cáo: Từ ngày .../.../... đến ngày .../.../...

**II. Nội dung****1. Hiện trạng****a. Điểm kết nối**

STT	Tên đơn vị	Số lượng
1		
...		
<b>Tổng cộng</b>		

**b. Bảng thông đường truyền**

STT	Bảng thông	Số lượng
1		
...		
<b>Tổng cộng</b>		

**2. Công tác vận hành****a. Tình hình biến động điểm kết nối**

- Cấp mới

STT	Tên đơn vị	Địa điểm lắp đặt	Thời gian thực hiện	Ghi chú
-----	------------	------------------	---------------------	---------

1				
...				

- Di dời

<b>STT</b>	<b>Tên đơn vị</b>	<b>Địa điểm hiện tại</b>	<b>Địa điểm di dời</b>	<b>Thời gian thực hiện</b>	<b>Ghi chú</b>
1					
...					

- Thu hồi

STT	Tên đơn vị	Địa điểm thu hồi	Thời gian thực hiện	Ghi chú
1				
...				

b. Tình hình xử lý sự cố

STT	Tên đơn vị	Mô tả sự cố	Thời gian xảy ra sự cố	Thời gian khắc phục sự cố
1				
...				

c. Thống kê cuộc gọi

Hệ thống phát sinh ..... cuộc gọi, trong đó:

+ Cuộc gọi đến: ..... cuộc gọi.

+ Cuộc gọi đi: ..... cuộc gọi.

+ Cuộc gọi nội bộ: ..... cuộc gọi.

+ Cuộc gọi liên thông: ..... cuộc gọi.

Chi tiết cuộc gọi

Tháng	Cuộc gọi đến	Cuộc gọi đi	Cuộc gọi nội bộ	Cuộc gọi liên thông
<b>Lực lượng 113</b>				
1				
...				
<b>Tổng cộng</b>				
<b>Lực lượng 114</b>				
1				
...				
<b>Tổng cộng</b>				
<b>Lực lượng 115</b>				
1				
...				



Tháng	Cuộc gọi đến	Cuộc gọi đi	Cuộc gọi nội bộ	Cuộc gọi liên thông
<b>Tổng cộng</b>				

3. Nội dung triển khai nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ: .....

4. Kiến nghị - đề xuất: .....

**Đại diện đơn vị cung cấp dịch vụ**  
(Ký, ghi rõ họ tên, chức vụ và đóng dấu)