



ISO 9001:2015

ỦY BAN NHÂN DÂN THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH
TRƯỜNG CAO ĐẲNG CÔNG NGHỆ THỦ ĐỨC

Địa chỉ: 53 Võ Văn Ngân, P. Linh Chiểu, TP. Thủ Đức, TP. HCM

Điện thoại: 028.38966825

Website: www.tdc.edu.vn

Email: tdc@tdc.edu.vn

QUY TRÌNH TIẾP NHẬN, KHẮC PHỤC LỖI PHẦN MỀM

Mã hiệu: TCN-QT2

Ban hành lần: 1

Hiệu lực từ ngày: 01/06/2023

Tổng số trang: 5

	Người soạn thảo	Người kiểm tra	Người phê duyệt
Chữ ký			
Họ và tên	Nguyễn Thị Diễm Ý	Nguyễn Thị Tuyết Nga	Võ Long Triều
Chức danh	Phó Giám đốc	Giám đốc	HIỆU TRƯỞNG

1. MỤC ĐÍCH

- Hướng dẫn thực hiện công tác tiếp nhận, khắc phục các lỗi phần mềm do công ty PSC cung cấp hiện đang sử dụng tại TDC và lưu hồ sơ.
- Đảm bảo cho hệ thống phần mềm trên được hoạt động liên tục, hạn chế làm gián đoạn công việc của các đơn vị.
- Báo cáo tình trạng các lỗi phần mềm thường hay xảy ra cho BGH và cho công ty PSC để dự kiến khắc phục, tăng độ an toàn cho công việc.

2. PHẠM VI

Áp dụng cho toàn thể các đơn vị tại TDC.

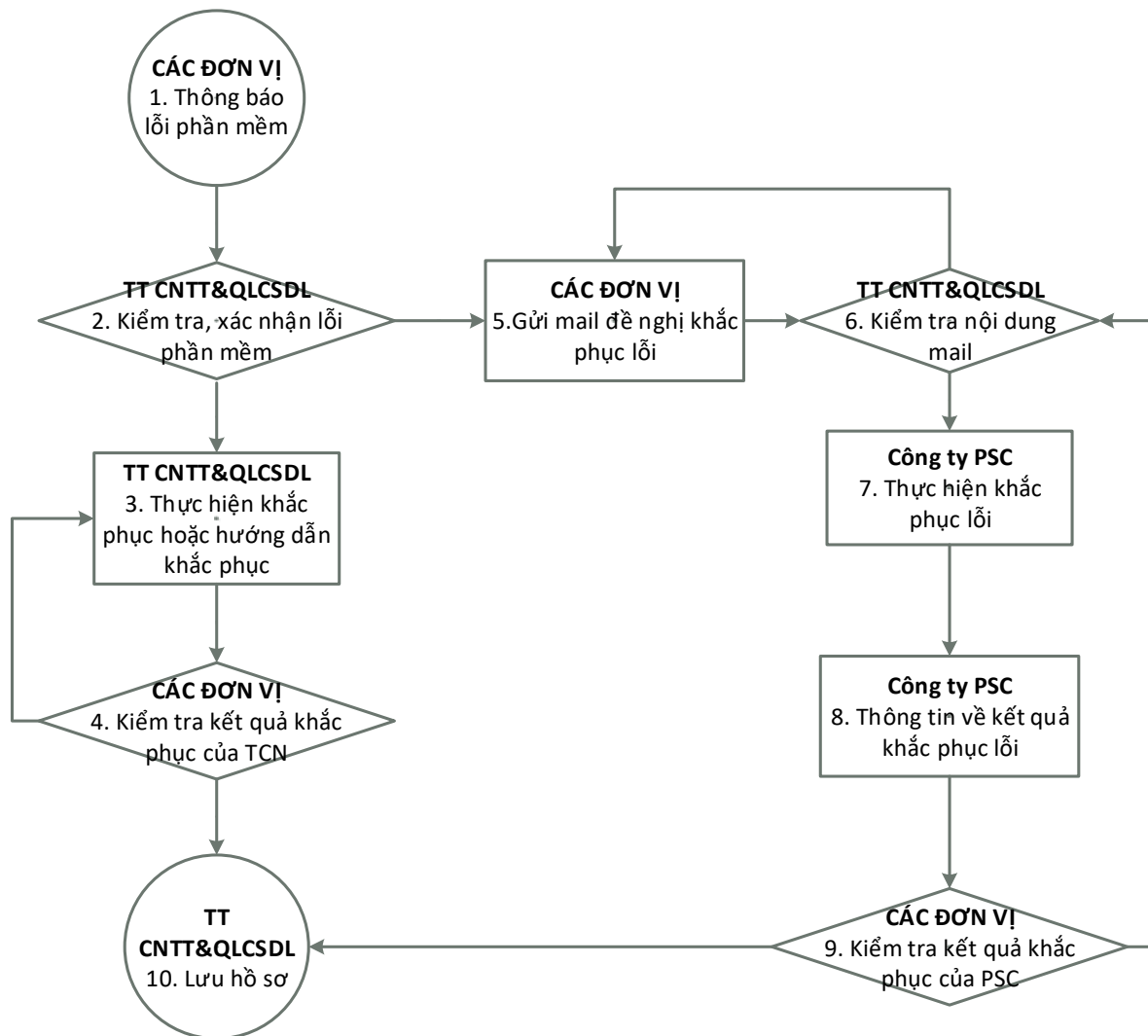
3. TÀI LIỆU VIỆN DẪN

- Căn cứ Quyết định số 6426/QĐ-BGDĐT ngày 24/9/2008 của Bộ Giáo dục và Đào tạo về việc thành lập thuộc trường Cao đẳng Công nghệ Thủ Đức trên cơ sở trường Trung học Kỹ thuật và Nghiệp vụ Thủ Đức.
- Quyết định số 1018/QĐ-CNTĐ-TCNS ban hành ngày 20/12/2022 của ban hành về Quy định chức năng, nhiệm vụ của các đơn vị trực thuộc trường Cao đẳng Công nghệ Thủ Đức.

4. TỪ VIẾT TẮT

- TT.CNTT&QLCSDL hoặc TCN: Trung tâm Công nghệ Thông tin và Quản lý Cơ sở dữ liệu.
- P.QLTB-CSVC hoặc Phòng QLTB-CSVC: Phòng Quản lý Thiết bị Cơ sở vật chất.
- BGH: Ban giám hiệu
- CÁC ĐƠN VỊ: Bao gồm các Phòng/ Khoa/ Trung tâm trong nhà trường.
- TDC: Trường Cao đẳng Công nghệ Thủ Đức.
- BGH: Ban giám hiệu.
- PSC: Tên gọi tắt công ty TNHH phần mềm và tư vấn Kim Tự Tháp.

5. LƯU ĐỒ



6. ĐẶC TẢ

STT	Tên bước công việc	Nội dung	Bộ phận/ Người thực hiện	Bộ phận/ Người phối hợp thực hiện	Kết quả đạt được	Hạn hoàn thành	Biểu mẫu/ hồ sơ
1.	Thông báo lỗi phần mềm	Khi phát hiện lỗi phần mềm, người sử dụng tại đơn vị liên hệ để thông báo tình trạng phần mềm: Thông báo qua điện thoại cho nhân viên TCN (phụ trách phần mềm) hoặc trực tiếp tại TCN.	Các đơn vị				
2.	Kiểm tra, xác nhận lỗi phần mềm	Nhân viên trung tâm tiếp nhận thông tin và kiểm tra, xác nhận lỗi phần mềm.	TT.CNTT & QLCSĐL	Đơn vị liên quan	Xác định đúng nguyên nhân lỗi	Trong 1 ngày	
3.	Thực hiện khắc phục hoặc hướng dẫn khắc phục	Nếu lỗi do người dùng thì nhân viên TCN thực hiện khắc phục hoặc hướng dẫn người dùng khắc phục.	TT.CNTT & QLCSĐL		Khắc phục xong lỗi	Trong 1 ngày	TCN-BM2-QT1
4.	Kiểm tra kết quả khắc phục của TCN	Các đơn vị thực hiện kiểm tra việc khắc phục lỗi của TCN, thông báo kiểm tra qua điện thoại hoặc trực tiếp với nhân viên phụ trách khắc phục lỗi.					TCN-BM2-QT1
5.	Gửi mail đề nghị khắc phục lỗi	Nếu lỗi do phần mềm thì TCN yêu cầu các đơn vị gửi mail cho TCN (ittdc@tdc.edu.vn), để TCN chuyển tiếp qua cho bên công ty PSC xem và khắc phục.	Các đơn vị		Hoàn chỉnh mail, nội dung rõ ràng.	Trong 1 ngày	TCN-BM1-QT2

6.	Kiểm tra nội dung mail	TCN thực hiện kiểm tra mail từ các đơn vị đảm bảo việc mô tả lỗi đầy đủ rõ ràng và chuyển tiếp mail cho công ty cung cấp phần mềm. Sau khi gửi mail cho Công ty phần mềm, TCN phải thường xuyên theo dõi, đôn đốc việc thực hiện yêu cầu của TDC.	TT.CNTT & QLCSĐL	Đơn vị liên quan	Đã gửi mail cho Công ty phần mềm PSC	Trong 1 ngày	TCN-BM2-QT2
7.	Thực hiện khắc phục lỗi	Công ty thực hiện khắc phục lỗi và trao đổi các thông tin về phần mềm kịp thời cho TDC qua TCN (ittdc@tdc.edu.vn).	Công ty phần mềm PSC	TT.CNTT & QLCSĐL		Từ 1-7 ngày (do công ty PSC đề xuất)	TCN-BM2-QT2
8.	Thông tin về kết quả khắc phục lỗi.	Công ty phần mềm sẽ thông báo kết quả khắc phục lỗi phần mềm qua Mail hoặc qua Zalo cho nhân viên TCN (ittdc@tdc.edu.vn) và TCN thực hiện chuyển tiếp cho các đơn vị.	Công ty phần mềm PSC	TT.CNTT & QLCSĐL	Khắc phục xong lỗi		TCN-BM2-QT2
9.	Kiểm tra kết quả khắc phục của PSC	TCN thông báo cho đơn vị kiểm tra và xác nhận kết quả khắc phục của PSC cho TCN.	Các đơn vị	TT.CNTT & QLCSĐL	Xác định đã khắc phục lỗi	Trong 1 ngày	TCN-BM2-QT1
10.	Lưu hồ sơ	Lưu hồ sơ.	TT.CNTT & QLCSĐL				TCN-BM2-QT1

7. CÔNG CỤ/BIỂU MẪU/HƯỚNG DẪN

7.1. Danh mục biểu mẫu

STT	Tên biểu mẫu/hướng dẫn	Mã hiệu
1	Mẫu mail	TCN-BM1-QT2
2	Danh mục các Email của công ty PSC	TCN-BM2-QT2
3	Báo cáo tuần	TCN-BM2-QT1

7.2. Hướng dẫn điền biểu mẫu

7.2.1 Biểu mẫu “Mẫu gửi mail”:

Mã biểu mẫu: TCN-BM1-QT2 (Thực hiện qua Email của TCN: ittdc@tdc.edu.vn)

7.2.2 Biểu mẫu “Danh mục các Email của công ty PSC”.

Mã biểu mẫu: TCN-BM2-QT2 (Thực hiện trên phần mềm Word)

7.2.3 Biểu mẫu “Báo cáo tuần”:

Mã biểu mẫu: TCN-BM2-QT1 (Thực hiện trên phần mềm Word)

8. LƯU HỒ SƠ

Stt	Tên hồ sơ	Mã hiệu	Thời gian lưu	Nơi lưu
1	Các Email giữa TCN và PSC	TCN-BM1-QT2	5 năm	Email: ittdc@tdc.edu.vn
2	Báo cáo tuần	TCN-BM2-QT1	1 năm	TT.CNTT & QLCSDL

MẪU EMAIL

Đến: ittdc@tdc.edu.vn

Tiêu đề: <tên viết tắt của đơn vị-TDC> thông báo lỗi phần mềm <tên phần mềm>

(Ví dụ: P.CTHS-TDC thông báo lỗi phần mềm SAM)

Nội dung mail:

Kính gửi Trung tâm Quản lý CTTT & CSDL

<Tên đơn vị> thông báo lỗi phần mềm <tên phần mềm>

Tình trạng như sau:

(Mô tả các trạng thái, hình ảnh về sự cố của phần mềm).

.....
.....

Yêu cầu khắc phục:

.....
.....

Trân trọng.

(Đính kèm file hình ảnh).

DANH MỤC CÁC PHẦN MỀM

Bảng này gồm: Các phần mềm TDC đang sử dụng của PCS và các địa chỉ Email để liên hệ khi các phần mềm gặp sự cố.

Phần mềm	Email PSC
1. Phần mềm: UIS (quản lý đào tạo) 2. Student (quản lý sinh viên) 3. Examination (Tổ chức thi) 4. PMS (quản lý chi thù lao giáo viên) 5. MarkReader (Scan điểm) 6. CMS (quản lý sổ bằng) 7. SAM (đánh giá rèn luyện sinh viên) 8. Học Phí 9. Trang Online: online.tdc.edu.vn 10. Trang đăng ký học phần: dangky.tdc.edu.vn 11. Trang tuyển sinh trực tuyến: dktuyensinh.tdc.edu.vn	pscuisteam@gmail.com
12. Phần mềm hóa đơn điện tử	ebill@psctelecom.com.vn
13. Phần mềm Thư viện 14. Trang thông tin thư viện: lib.tdc.edu.vn	lib.pscvietnam@gmail.com
15. HRM (quản lý nhân sự) 16. AMS (quản lý tài sản) 17. Văn bản nội bộ: eoffice.tdc.edu.vn	pscerp@gmail.com

TRƯỜNG CAO ĐẲNG CÔNG NGHỆ THỦ ĐỨC
TRUNG TÂM CNTT & QLCSDL

BÁO CÁO CÔNG TÁC TUẦN

Từ ngày .../.../2023 đến .../.../2023

Stt	Công việc đã thực hiện	Mức độ hoàn thành	Ghi chú (Lý do chưa hoàn thành, đề xuất)

DỰ KIẾN CÔNG TÁC TUẦN TỚI

Từ ngày/...../20..... đến/...../20.....

Stt	Nội dung công việc sẽ thực hiện	Thời gian hoàn thành	Ghi chú (đề xuất)

Thủ Đức, ngày tháng năm 20.....

Người báo cáo