BỘ THÔNG TIN VÀ TRUYỀNTHÔNG	CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM Độc lập - Tự do - Hạnh phúc
Số: 02/2011/TT-BTTTT	*Hà Nội, ngày 04 tháng 01 năm 2011*

THÔNG TƯ
Quy định nội dung giải quyết sự cố trong quá trình thực hiện đầu tư, bảo hành, vận hành các dự án ứng dụng công nghệ thông tin sử dụng nguồn vốn ngân sách nhà nước

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

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

Căn cứ Nghị định số 102/2009/NĐ-CP ngày 06 tháng 11 năm 2009 của Chính phủ về quản lý đầu tư ứng dụng công nghệ thông tin sử dụng nguồn vốn ngân sách nhà nước;

Căn cứ Nghị định số 187/2007/NĐ-CP ngày 25 tháng 12 năm 2007 của Chính phủ quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Bộ Thông tin và Truyền thông;

Theo đề nghị của Cục trưởng Cục Ứng dụng công nghệ thông tin,

QUY ĐỊNH:

Chương I
QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Thông tư này quy định nội dung giải quyết sự cố và trách nhiệm giải quyết sự cố trong quá trình thực hiện đầu tư, bảo hành, vận hành các dự án ứng dụng công nghệ thông tin sử dụng nguồn vốn ngân sách nhà nước.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

Thông tư này áp dụng đối với chủ đầu tư, đơn vị thụ hưởng (chủ sở hữu hoặc chủ quản lý, sử dụng sản phẩm của dự án) và các tổ chức, cá nhân liên quan trong quá

trình đầu tư, bảo hành, vận hành các dự án ứng dụng công nghệ thông tin sử dụng nguồn vốn ngân sách nhà nước.

Điều 3. Giải thích từ ngữ

"Sự cố" là những sai hỏng, trục trặc (phần cứng hoặc phần mềm) khiến hệ thống không còn đáng tin cậy, trục trặc trong vận hành, hay hoạt động bất bình thường.

Điều 4. Nguyên nhân sự cố

1. Do lỗi hệ thống: hệ thống không đáp ứng tiêu chuẩn, quy chuẩn kỹ thuật, quy trình sản xuất.

2. Do lỗi sử dụng: đơn vị hoặc cá nhân sử dụng không tuân theo quy định hoặc hướng dẫn sử dụng.

3. Do các trường hợp bất khả kháng (hỏa hoạn, thiên tai, chiến tranh, v.v...).

4. Các nguyên nhân khác ngoài các nguyên nhân đã nêu trên.

Chương II
NỘI DUNG GIẢI QUYẾT SỰ CỐ

Điều 5. Xử lý nhanh khi có sự cố

Trong quá trình thực hiện đầu tư, bảo hành, vận hành, khai thác sử dụng đối với các dự án ứng dụng công nghệ thông tin, nếu sự cố xảy ra, nhà thầu, chủ đầu tư và đơn vị thụ hưởng đầu tư (chủ sở hữu hoặc chủ quản lý, sử dụng sản phẩm của dự án) có trách nhiệm sau:

1. Ngừng thi công, vận hành hoặc khai thác, sử dụng một phần hoặc toàn bộ hệ thống công nghệ thông tin.

2. Thực hiện các biện pháp kỹ thuật cần thiết để ngăn ngừa các sự cố có thể tiếp tục xảy ra và đảm bảo an toàn cho người và tài sản.

3. Thông báo kịp thời cho các tổ chức, cá nhân có thẩm quyền.

4. Cá nhân hoặc đơn vị tại địa điểm thi công lắp đặt, cài đặt, sử dụng, vận hành, khai thác thiết bị phải lập báo cáo nhanh sự cố hệ thống công nghệ thông tin theo mẫu tại Phụ lục I Thông tư này và gửi báo cáo nhanh cho chủ đầu tư, đơn vị thụ hưởng đầu tư (chủ sở hữu hoặc chủ quản lý, sử dụng sản phẩm của dự án).

5. Bảo vệ hiện trường, trừ trường hợp phải giải quyết khẩn cấp để hạn chế thiệt hại.

Điều 6. Lập hồ sơ sự cố

1. Hồ sơ sự cố bao gồm:

a) Biên bản kiểm tra hiện trường sự cố theo mẫu tại Phụ lục V Nghị định số 102/2009/NĐ-CP ngày 06 tháng 11 năm 2009 của Chính phủ về quản lý đầu tư ứng dụng công nghệ thông tin sử dụng nguồn vốn ngân sách nhà nước (dưới đây gọi tắt là Nghị định số 102/2009/NĐ-CP);

b) Mô tả diễn biến của sự cố;

c) Kết quả khảo sát, đánh giá, xác định mức độ và nguyên nhân sự cố;

d) Các tài liệu về thiết kế và thi công liên quan đến sự cố.

2. Tùy từng trường hợp, chủ đầu tư, đơn vị thụ hưởng (chủ sở hữu hoặc chủ quản lý, sử dụng sản phẩm của dự án) có thể tự thực hiện (nếu đủ năng lực) hoặc thuê các cá nhân, tổ chức có đủ điều kiện năng lực theo quy định tại Chương VI Nghị định số 102/2009/NĐ-CP để thực hiện tư vấn khảo sát, đánh giá, xác định nguyên nhân sự cố, xác định thiệt hại do sự cố gây ra và làm rõ trách nhiệm của tổ chức hoặc cá nhân gây ra sự cố để hoàn thiện hồ sơ sự cố theo quy định tại khoản 1 Điều này.

Điều 7. Thu dọn hiện trường sự cố

Sau khi có đầy đủ hồ sơ sự cố đáp ứng cho việc nghiên cứu, phân tích và xác định nguyên nhân gây nên sự cố, nhà thầu, chủ đầu tư hoặc đơn vị thụ hưởng đầu tư (chủ sở hữu hoặc chủ quản lý, sử dụng sản phẩm của dự án) tiến hành các bước sau:

1. Chụp ảnh, quay phim hoặc ghi hình, thu thập, ghi chép thông tin cần thiết có liên quan đến sự cố.

2. Tháo dỡ, thu dọn hiện trường xảy ra sự cố.

3. Tiến hành các biện pháp cần thiết ngăn ngừa sự cố tiếp theo.

Điều 8. Giải quyết sự cố

1. Chủ đầu tư, đơn vị thụ hưởng (chủ sở hữu hoặc chủ quản lý, sử dụng sản phẩm của dự án) và các nhà thầu tham gia dự án có trách nhiệm lập kế hoạch giải quyết sự cố bao gồm các nội dung cơ bản sau:

a) Thông tin chung;

b) Nội dung, biện pháp giải quyết;

c) Nguồn lực thực hiện;

d) Tiến độ thực hiện.

2. Sau khi đã xác định trách nhiệm giải quyết sự cố, các bên liên quan phải lập biên bản xác nhận việc giải quyết sự cố theo mẫu tại Phụ lục II Thông tư này.

3. Thực hiện giải quyết sự cố theo nội dung đã nêu tại khoản 1 Điều này.

4. Nghiệm thu công tác giải quyết sự cố. Biên bản nghiệm thu khắc phục sự cố theo mẫu tại Phụ lục III Thông tư này.

Chương III
TRÁCH NHIỆM GIẢI QUYẾT SỰ CỐ

Điều 9. Trách nhiệm của chủ đầu tư hoặc đơn vị thụ hưởng đầu tư

Trong quá trình thực hiện đầu tư, bảo hành, vận hành, khai thác sử dụng đối với các dự án ứng dụng công nghệ thông tin, nếu sự cố xảy ra, chủ đầu tư hoặc đơn vị thụ hưởng đầu tư (chủ sở hữu hoặc chủ quản lý, sử dụng sản phẩm của dự án) có trách nhiệm:

1. Thực hiện ngay các biện pháp xử lý nhanh khi xảy ra sự cố theo quy định tại Điều 5 Thông tư này.

2. Lập hồ sơ sự cố theo quy định tại Điều 6 Thông tư này.

3. Lập kế hoạch giải quyết sự cố quy định tại khoản 1 Điều 8 Thông tư này.

4. Phối hợp với nhà thầu tham gia dự án và các bên có liên quan để giải quyết sự cố.

5. Giám sát và nghiệm thu công tác giải quyết sự cố.

Điều 10. Trách nhiệm của các nhà thầu tham gia dự án

Trong quá trình thực hiện đầu tư, bảo hành, vận hành, khai thác sử dụng đối với các dự án ứng dụng công nghệ thông tin, nếu sự cố xảy ra nhà thầu có trách nhiệm:

1. Thực hiện ngay các biện pháp xử lý nhanh khi xảy ra sự cố theo quy định tại Điều 5 Thông tư này.

2. Chỉ tiếp tục thi công sau khi đã giải quyết toàn bộ sự cố, được sự nhất trí của chủ đầu tư hoặc đơn vị thụ hưởng đầu tư.

3. Phối hợp với chủ đầu tư hoặc đơn vị thụ hưởng đầu tư hoàn thiện hồ sơ sự cố và kế hoạch giải quyết sự cố.

4. Chịu trách nhiệm giải quyết sự cố do lỗi của mình cho đến khi nghiệm thu công tác giải quyết sự cố.

Điều 11. Kinh phí thực hiện

1. Kinh phí xử lý nhanh sự cố, lập hồ sơ sự cố và thu dọn hiện trường sự cố được tạm trích từ kinh phí sự nghiệp thuộc các cơ quan hành chính sự nghiệp hoặc trích từ vốn ngân sách nhà nước đã bố trí cho chủ đầu tư để thanh toán. Sau khi làm rõ

trách nhiệm của tổ chức, cá nhân gây ra sự cố, bên có lỗi phải chịu hoàn lại toàn bộ kinh phí liên quan đến công tác xử lý nhanh, lập hồ sơ sự cố và thu dọn hiện trường sự cố.

2. Kinh phí giải quyết sự cố:

a) Kinh phí giải quyết sự cố do các nguyên nhân quy định tại khoản 1, 2, 4 Điều 4 Thông tư này do bên có lỗi chi trả;

b) Kinh phí giải quyết sự cố do nguyên nhân quy định tại khoản 3 Điều 4 Thông tư này được trích từ kinh phí sự nghiệp thuộc các cơ quan hành chính sự nghiệp hoặc từ vốn ngân sách nhà nước đã được bố trí cho chủ đầu tư để thanh toán.

Chương IV
TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 12. Hiệu lực thi hành

1. Thông tư này có hiệu lực thi hành kể từ ngày 25 tháng 02 năm 2011.

2. Cục Ứng dụng công nghệ thông tin có trách nhiệm tuyên truyền và hướng dẫn thực hiện Thông tư này.

3. Trong quá trình thực hiện nếu có khó khăn, vướng mắc, các cơ quan, đơn vị, cá nhân cần phản ánh kịp thời về Bộ Thông tin và Truyền thông để xem xét, giải quyết./.

KT. BỘ TRƯỞNG
THỨ TRƯỞNG

Nguyễn Minh Hồng

Phụ lục I

MẪU BÁO CÁO NHANH SỰ CỐ HỆ THỐNG CÔNG NGHỆ THÔNG TIN

(Ban hành kèm theo Thông tư số 02/2011/TT-BTTTT ngày 04/01/2011 của Bộ trưởng Bộ Thông tin và Truyền thông)

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

....., ngày..... tháng.... năm 20...

BÁO CÁO NHANH SỰ CỐ
HỆ THỐNG CÔNG NGHỆ THÔNG TIN

Kính gửi:.....

1. Tên cá nhân/đơn vị: .....
2. Tên dự án: .....
3. Thuộc dự án (nhóm A, B, C): .....
4. Địa điểm triển khai: .....
5. Tổ chức tư vấn thiết kế: .....
6. Tổ chức tư vấn giám sát thi công: .....
7. Nhà thầu: .....
8. Mô tả sơ bộ về sự cố, tình trạng khi xảy ra sự cố, thời điểm xảy ra sự cố

.....

9. Sơ bộ về tình hình thiệt hại: .....

.....

10. Sơ bộ về nguyên nhân sự cố (nếu có):.....

.....

11. Biện pháp giải quyết (dự kiến): .....

.....

Nơi nhận:
- Như trên;
- Lưu:.

CÁ NHÂN/ĐƠN VỊ BÁO CÁO
(Ký, ghi rõ họ tên, chức vụ và đóng dấu)

Phụ lục II

MẪU BIÊN BẢN XÁC NHẬN VIỆC GIẢI QUYẾT SỰ CỐ

(Ban hành kèm theo Thông tư số 02/2011/TT-BTTTT ngày 04/01/2011 của Bộ trưởng Bộ Thông tin và Truyền thông)

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

....., ngày..... tháng.... năm 20...

BIÊN BẢN XÁC NHẬN VIỆC GIẢI QUYẾT SỰ CỐ

Dự án: .....

Địa điểm: .....

I. THÀNH PHẦN:

1. Đại diện chủ đầu tư:

- Ông (Bà): Chức vụ:

2. Tư vấn giám sát (nếu có):

- Ông (Bà): Chức vụ: Cán bộ giám sát.

3. Tư vấn Thiết kế (nếu có):

- Ông (Bà): Chức vụ: Cán bộ Thiết kế.

4. Đơn vị thi công:

- Ông (Bà): Chức vụ: Phụ trách thi công

5. Đơn vị lập hồ sơ sự cố (nếu có):

- Ông (Bà): Chức vụ: Cán bộ lập hồ sơ

II. NỘI DUNG:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

III. KẾT LUẬN:

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

ĐẠI DIỆN CHỦ ĐẦU TƯ	**TƯ VẤN GIÁM SÁT**
(Ký, ghi rõ họ tên)	*(Ký, ghi rõ họ tên)*
TƯ VẤN THIẾT KẾ	**ĐƠN VỊ LẬP HỒ SƠ SỰ CỐ**
(Ký, ghi rõ họ tên)	*(Ký, ghi rõ họ tên)*

ĐƠN VỊ THI CÔNG

(Ký, ghi rõ họ tên)

Phụ lục III

MẪU BIÊN BẢN NGHIỆM THU KHẮC PHỤC SỰ CỐ

(Ban hành kèm theo Thông tư số 02/2011/TT-BTTTT ngày 04/01/2011 của Bộ trưởng Bộ Thông tin và Truyền thông)

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

....., ngày..... tháng.... năm 20...

BIÊN BẢN NGHIỆM THU KHẮC PHỤC SỰ CỐ

1. Hệ thống công nghệ thông tin được nghiệm thu:

(Nêu rõ hệ thống và địa điểm)

2. Thành phần trực tiếp nghiệm thu:

1. Đại diện chủ đầu tư/đơn vị thụ hưởng đầu tư:

- Ông (Bà): Chức vụ:

- Ông (Bà): Chức vụ: Cán bộ giám sát

2. Đơn vị tư vấn giám sát (nếu có):

- Ông (Bà): Chức vụ:

- Ông (Bà): Chức vụ: Cán bộ giám sát

3. Đơn vị tư vấn thiết kế (nếu có):

- Ông (Bà): Chức vụ:

- Ông (Bà): Chức vụ: Chủ trì thiết kế

4. Đơn vị lập hồ sơ sự cố (nếu có):

- Ông (Bà): Chức vụ:

- Ông (Bà): Chức vụ: Chủ trì lập hồ sơ

5. Đơn vị thi công:

- Ông (Bà): Chức vụ:

- Ông (Bà): Chức vụ: Phụ trách thi công

3. Thời gian nghiệm thu:

Bắt đầu:..... ngày..... tháng..... năm.....

Kết thúc:..... ngày..... tháng..... năm.....

Tại:.....

4. Đánh giá công tác giải quyết sự cố đã thực hiện:

a) Tài liệu làm căn cứ nghiệm thu;

b) Các nội dung chính đã được giải quyết;

c) Về chất lượng hệ thống công nghệ thông tin sau khi giải quyết sự cố *(đối chiếu với thiết kế, tiêu chuẩn thi công, lắp đặt và các yêu cầu kỹ thuật);*

d) Các ý kiến khác nếu có.

5. Kết luận:

Chấp nhận hay không chấp nhận nghiệm thu.

Các bên trực tiếp nghiệm thu chịu trách nhiệm trước pháp luật về quyết định nghiệm thu này.

CHỦ ĐẦU TƯ *(Ký, ghi rõ họ tên, chức vụ và đóng dấu)*	**NHÀ THẦU GIÁM SÁT THI CÔNG** *(Ký, ghi rõ họ tên, chức vụ và đóng dấu)*
NHÀ THẦU TƯ VẤN THIẾT KẾ *(Ký, ghi rõ họ tên, chức vụ và đóng dấu)*	**ĐƠN VỊ LẬP HỒ SƠ SỰ CỐ** *(Ký, ghi rõ họ tên, chức vụ và đóng dấu)*

NHÀ THẦU THI CÔNG

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

Hồ sơ nghiệm thu giải quyết sự cố gồm:

- Biên bản nghiệm thu giải quyết sự cố và các phụ lục kèm theo biên bản này (nếu có);

- Các tài liệu làm căn cứ để nghiệm thu.