|  |  |
| --- | --- |
| UBND TỈNH ĐIỆN BIÊNSỞ THÔNG TIN VÀ TRUYỀN THÔNG | **CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM****Độc lập - Tự do - Hạnh phúc** |

**QUY CHẾ**

**Quản lý, sử dụng Trung tâm dữ liệu**

**Sở Thông tin và Truyền thông tỉnh Điện Biên**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số 32/QĐ-STTTT*

*ngày 28/4/2017 của Sở Thông tin và Truyền thông Điện Biên)*

**Chương I**

**NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG**

**Điều 1. Phạm vi điều chỉnh**

Quy chế này quy định việc quản lý, sử dụng Trung tâm dữ liệu Sở Thông tin và Truyền thông tỉnh Điện Biên (sau đây gọi tắt là Trung tâm dữ liệu).

**Điều 2. Đối tượng áp dụng**

Quy chế này áp dụng đối với các tổ chức, cá nhân có liên quan đến công tác quản lý, vận hành và khai thác Trung tâm dữ liệu.

**Điều 3. Giải thích từ ngữ**

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

1. Ứng dụng Công nghệ thông tin (CNTT) trong hoạt động của cơ quan Nhà nước: Là việc sử dụng CNTT vào các hoạt động của cơ quan Nhà nước nhằm nâng cao chất lượng, hiệu quả trong hoạt động nội bộ của cơ quan Nhà nước và giữa các cơ quan Nhà nước, trong giao dịch của cơ quan Nhà nước với tổ chức và cá nhân; Hỗ trợ đẩy mạnh cải cách hành chính, bảo đảm công khai, minh bạch.

2. Hạ tầng kỹ thuật CNTT: Là tập hợp thiết bị tính toán (máy chủ, máy trạm), thiết bị ngoại vi, thiết bị kết nối mạng, thiết bị phụ trợ, mạng nội bộ, mạng diện rộng.

3. An toàn an ninh thông tin: Bao gồm các hoạt động quản lý, nghiệp vụ và kỹ thuật đối với hệ thống thông tin nhằm bảo vệ, khôi phục các hệ thống, các dịch vụ và nội dung thông tin đối với nguy cơ tự nhiên hoặc do con người gây ra. Việc bảo vệ thông tin, tài sản và con người trong hệ thống thông tin nhằm bảo đảm cho các hệ thống thực hiện đúng chức năng, phục vụ đúng đối tượng một cách sẵn sàng, chính xác và tin cậy. 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.

4. Trung tâm dữ liệu: Là hạ tầng kỹ thuật phục vụ cho ứng dụng CNTT trong hoạt động của Sở Thông tin và Truyền thông và có thể hỗ trợ cung cấp dịch vụ cho các cơ quan, đơn vị.

5. Cơ quan chịu trách nhiệm quản lý Trung tâm dữ liệu (gọi tắt là cơ quan quản lý): Sở Thông tin và Truyền thông tỉnh Điện Biên (Sở TT&TT).

6. Đơn vị vận hành, khai thác Trung tâm dữ liệu (gọi tắt là đơn vị vận hành): Trung tâm Công nghệ thông tin và Truyền thông (Trung tâm CNTT&TT).

**Điều 4. Kiến trúc và dịch vụ Trung tâm dữ liệu**

1. Kiến trúc của Trung tâm dữ liệu được chia làm các hệ thống sau đây:

a) Hệ thống mạng và truyền dẫn: Bao gồm các kết nối truyền dẫn nội mạng, hệ thống mạng được chia làm nhiều vùng khác nhau, mỗi vùng được áp đặt các chính sách an ninh và truy cập riêng để phục vụ cho các mục đích khác nhau.

b) Hệ thống an ninh: Bao gồm các thiết bị có liên quan nhằm bảo đảm sự an toàn về thông tin cho lớp mạng, lớp ứng dụng, lớp Cơ sở dữ liệu nhằm ngăn chặn xâm nhập trái phép vào các hệ thống tại Trung tâm dữ liệu. Mỗi thiết bị trong hệ thống an ninh được thiết kế có tính dự phòng và bổ sung hỗ trợ lẫn nhau.

c) Hệ thống máy chủ: Bao gồm các máy chủ đã được đầu tư phục vụ cho nhiều nền tảng với nhiều mục đích khác nhau như ứng dụng phần mềm: Văn phòng điện tử (eOffice, eGov), cơ sở dữ liệu, trang thông tin điện tử….

d) Hệ thống lưu trữ: Là hệ thống quản trị với năng lực xử lý lưu trữ tập trung, bảo đảm cho mục đích sao lưu, phục hồi dữ liệu cho Trung tâm dữ liệu.

e) Hệ thống các thiết bị phụ trợ: Bao gồm các thiết bị phụ trợ cho Trung tâm dữ liệu như hệ thống điện, điều hòa, thiết bị lưu điện, máy phát điện, hệ thống phòng cháy chữa cháy… bảo đảm các thiết bị luôn được hoạt động ổn định.

2. Các dịch vụ của Trung tâm dữ liệu bao gồm:

a) Dịch vụ thuê đặt máy chủ

b) Dịch vụ thuê máy chủ ảo

c) Dịch vụ lưu ký (Hosting)

**Điều 5. Nguyên tắc về quản lý và khai thác Trung tâm dữ liệu**

1. Tuân thủ các nguyên tắc, biện pháp bảo đảm cơ sở hạ tầng thông tin phục vụ ứng dụng và phát triển công nghệ thông tin theo Luật Công nghệ thông tin ngày 29 tháng 6 năm 2006.

2. Tuân thủ các tiêu chuẩn, quy chuẩn kỹ thuật quy định áp dụng đối với Trung tâm dữ liệu theo Thông tư số 03/2013/TT-BTTTT ngày 22 tháng 01 năm 2013 của Bộ Thông tin và Truyền thông.

3. Bảo đảm các yêu cầu về an toàn, an ninh thông tin theo quy định.

4. Tuân thủ nguyên tắc xây dựng, quản lý, khai thác, bảo vệ và duy trì cơ sở dữ liệu được quy định tại Điều 13 Nghị định số 64/2007/NĐ-CP của Chính phủ về ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động của cơ quan nhà nước.

5. Đơn vị vận hành Trung tâm dữ liệu triển khai cung cấp các dịch vụ gia tăng cho các cơ quan, đơn vị theo quy định của pháp luật và trên cơ sở khai thác hiệu quả hạ tầng Trung tâm dữ liệu.

6. Các tổ chức, cá nhân sử dụng dịch vụ Trung tâm dữ liệu phải tuân thủ các quy định của các cơ quan nhà nước về bảo đảm an toàn, an ninh thông tin và chịu trách nhiệm cho mọi hoạt động trên tài khoản truy cập của mình.

7. Các văn bản từ cấp độ “Mật” trở lên khi chuyển sang dữ liệu điện tử lưu trữ tại Trung tâm dữ liệu phải được áp dụng các biện pháp an toàn bảo mật theo quy định của pháp luật.

**Chương II**

 **ĐẢM BẢO AN TOÀN, BẢO MẬT**

**Điều 6. Quy định về quản lý mật khẩu**

1. Nhân viên vận hành được giao quản lý mật khẩu quản trị hệ thống phải thực hiện đổi mật khẩu ít nhất 42 ngày một lần. Việc đổi mật khẩu quản trị hệ thống phải tuân thủ theo đúng quy định hướng dẫn về mật khẩu.

Trường hợp có thay đổi về nhân sự hoặc yêu cầu tăng cường bảo mật về an toàn an ninh thông tin thì Giám đốc cơ quan vận hành Trung tâm dữ liệu quyết định việc thay đổi toàn bộ mật khẩu quản trị của Trung tâm dữ liệu.

2. Mật khẩu phải bảo đảm độ phức tạp về độ dài, nội dung.

- Độ dài của mật khẩu tối thiểu là 11 ký tự;

- Mật khẩu phải bao gồm chữ cái thường, chữ cái in hoa, chữ số và ký tự đặc biệt;

- Mật khẩu không liên quan đến tên tổ chức, tên thiết bị, chức năng của thiết bị;

- Mật khẩu không dùng chung với các thiết bị khác.

3. Quy định về lưu trữ mật khẩu:

- Không được lưu trữ mật khẩu trên máy tính cá nhân, các thiết bị điện tử;

- Các tài liệu liên quan đến mật khẩu được xem là tài liệu tối mật, không được soạn thảo trên máy tính có nối mạng Internet;

- Không tiết lộ thông tin mật khẩu với bất kỳ ai, trường hợp bàn giao công việc hiện tại hoặc trường hợp khẩn cấp thì phải được sự đồng ý của Giám đốc Cơ quan vận hành;

**Điều 7. Quy định về sao lưu, phục hồi dữ liệu**

1. Thực hiện lưu trữ đầy đủ các dữ liệu của người dùng, ứng dụng vào hệ thống. Tùy theo từng loại dữ liệu, thực hiện lưu trữ đúng và đủ thời hạn theo các quy định tại quy trình sao lưu và phục hồi dữ liệu do đơn vị vận hành ban hành.

2. Đơn vị vận hành có trách nhiệm xây dựng và triển khai thực hiện Quy trình sao lưu dữ liệu dự phòng cho Trung tâm dữ liệu.

3. Dữ liệu phải được phân loại để lưu trữ theo thứ tự ưu tiên về mức độ quan trọng, sao lưu theo thời gian, loại thông tin, nơi lưu trữ. Đối với các dữ liệu quan trọng phải được lưu trữ tối thiểu tại hai địa điểm cách biệt nhau, thực hiện sao lưu dữ liệu tối thiểu một tuần một lần.

4. Dữ liệu phải được kiểm soát và đối chiếu sau khi sao lưu.

**Điều 8. Quy định về bảo mật hệ thống**

1. Duy trì, cập nhật thường xuyên đối với hệ thống bảo mật (Tường lửa, phòng chống mã độc, phát hiện và ngăn chặn xâm nhập,…) để bảo đảm an toàn, bảo mật cho Trung tâm dữ liệu.

2. Tất cả các máy chủ tại Trung tâm dữ liệu phải được cài đặt phần mềm diệt mã độc được Cơ quan quản lý phê duyệt.

3. Chương trình diệt mã độc phải luôn được cập nhật kịp thời các bản vá, các mẫu mã độc mới và phải được đặt ở chế độ quét thường xuyên, quét khi có kết nối với các thiết bị ngoại vi (usb, ổ cứng cắm ngoài,…).

4. Những máy tính được phát hiện có mã độc phải được cách ly ngay khỏi hệ thống để tránh lây nhiễm sang các máy tính khác.

5. Việc thay đổi cấu hình của hệ thống bảo mật tại Trung tâm dữ liệu phải được sự phê duyệt của Giám đốc đơn vị vận hành.

**Điều 9. Quy định về hệ thống mạng và truyền dẫn**

1. Hệ thống mạng và truyền dẫn phải đảm bảo hiệu năng cho các ứng dụng, khả năng sẵn sàng và có các giải pháp để đảm bảo an toàn hệ thống.

2. Hệ thống mạng và truyền dẫn phải bảo đảm:

a) Hệ thống mạng hoạt động liên tục, nhanh, ổn định và an toàn, đáp ứng được yêu cầu về băng thông cho các ứng dụng hệ thống.

b) Có các giải pháp kiểm soát việc truy cập mạng đảm bảo các quy định về an ninh, các chính sách bảo mật.

c) Tuân thủ theo các tiêu chuẩn của Trung tâm dữ liệu về bấm dây, dán nhãn, chuẩn cáp mạng, cách thức đi dây, đấu nối, phân bổ nút mạng.

d) Tuân thủ quy định về các phân vùng chức năng đã được quy hoạch. Mỗi phân vùng trong Trung tâm dữ liệu ứng với dải địa chỉ IP cấp phát riêng và VLAN tương ứng.

**Điều 10. Quy định về an toàn hoạt động**

1. Trung tâm dữ liệu chỉ được đặt các thiết bị đang hoạt động phục vụ vận hành hệ thống, tuyệt đối không đặt các thiết bị khác: Thiết bị hỏng, thiết bị chờ thanh lý, thanh hủy, tài liệu, vật tư, các vật dụng dễ cháy nổ,…

2. Trung tâm dữ liệu phải đảm bảo vệ sinh công nghiệp: Môi trường khô ráo, sạch sẽ, không dột, không thấm nước, không bị ánh nắng chiếu rọi trực tiếp. Độ ẩm, nhiệt độ đạt tiêu chuẩn quy định cho các thiết bị CNTT.

3. Hệ thống phòng cháy, chữa cháy: Phải được trang bị hệ thống phòng cháy, chữa cháy hoạt động theo nguyên lý tự động được treo hoặc đặt trong Trung tâm dữ liệu.

4. Hệ thống điện phải được trang bị máy phát điện dự phòng để đảm bảo cho hệ thống hoạt động trong thời gian nguồn điện chính gặp sự cố.

5. Hệ thống điều hoà phải bảo đảm nhiệt độ cho phòng máy chủ theo đúng tiêu chuẩn quy định đối với Trung tâm dữ liệu là 20 đến 25 độ C;

**Chương III**

**QUẢN LÝ, SỬ DỤNG THIẾT BỊ**

**Điều 11. Quy định về quản lý****thiết bị**

1. Thiết bị CNTT đặt tại Trung tâm dữ liệu phải đặt tên và dán nhãn theo đúng quy định.

2. Hàng năm,đơn vị vận hành thực hiện tổng hợp tình hình quản lý, sử dụng thiết bị tại Trung tâm dữ liệu.

3. Đơn vị vận hành đề xuất mua thêm thiết bị CNTT và các thiết bị phụ trợ khác trong trường hợp thiết bị hỏng.

4. Đối với thiết bị hỏng còn bảo hành, yêu cầu đơn vị cung cấp sửa chữa. Thiết bị hỏng đã hết bảo hành, phải đề xuất cơ quan quản lý về phương án sửa chữa, thay thế.

5. Trường hợp thiết bị hỏng là thiết bị quan trọng (máy chủ, thiết bị định tuyến, thiết bị chuyển mạch, thiết bị tường lửa….), phải báo cáo ngay về cơ quan quản lý để có biện pháp khắc phục kịp thời.

**Điều 12. Quy định về quản lý, khai thác sử dụng Internet**

1. Hằng năm, đơn vị vận hành đề xuất cơ quan quản lý về thuê đường truyền Internet đảm bảo tốc độ, băng thông cho hoạt động Trung tâm dữ liệu. Đường truyền Internet cho Trung tâm dữ liệu phải từ tối thiểu 02 nhà cung cấp dịch vụ khác nhau để đảm bảo an toàn và tính sẵn sàng cho hệ thống.

2. Hạ tầng kết nối Internet phải có các giải pháp bảo mật đảm bảo hệ thống không bị tấn công xâm nhập, lây lan virus từ bên ngoài.

3. Đơn vị vận hành chịu trách nhiệm giám sát, kiểm tra nội dung và băng thông truy cập, ngăn chặn, đề xuất xử lý các hành vi vi phạm.

**Điều 13. Quy định về quản lý hồ sơ**

1. Danh sách các loại hồ sơ lưu trữ:

a) Các quy trình vận hành kỹ thuật, bảo trì, bảo dưỡng các hệ thống.

b) Hồ sơ thiết kế, thuyết minh kỹ thuật, hoàn công.

c) Hồ sơ quản trị các hệ thống thông tin (báo cáo định kỳ, báo cáo sự cố, nhật ký vận hành).

d) Hồ sơ lưu các dịch vụ cung cấp.

đ) Bảng thống kê danh sách thiết bị; Danh sách các thiết bị hỏng, hết khấu hao sử dụng chờ thanh lý; Biên bản bàn giao thiết bị.

e) Tài liệu, biên bản kiểm tra, đánh giá của Trung tâm dữ liệu.

g) Các hồ sơ, tài liệu kỹ thuật khác.

2. Hồ sơ được lưu bằng văn bản, tập tin bản mềm trên máy tính và được cập nhật khi có sự thay đổi.

**Điều 14. Quy định về xử lý sự cố**

1. Khi phát hiện có sự cố, đơn vị vận hành 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 cho bộ phận sử dụng và các cơ quan, đơn vị có liên quan về tình hình sự cố.

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

a) Đối với các sự cố thông thường (không gây ảnh hưởng đến hoạt động của Trung tâm dữ liệu), nhanh chóng xử lý sự cố. Trường hợp không xử l‎ý được, phải báo cáo phòng chức năng phụ trách để phối hợp xử lý.

b) Đối với các sự cố nghiêm trọng (các sự cố liên quan đến thiết bị mạng, thiết bị bảo mật, máy chủ, đường truyền dữ liệu, cơ sở dữ liệu, các sự cố liên quan đến an ninh thông tin, mất mát dữ liệu, gây ảnh hưởng trực tiếp đến hoạt động của Trung tâm dữ liệu), ngay sau khi phát hiện sự cố đơn vị vận hànhcần đánh giá ảnh hưởng của sự cố, đề xuất phương án xử lý cho cơ quan quản lý.

c) Đối với các sự cố đặc biệt nghiêm trọng (gây ngưng trệ đến toàn bộ hoạt động của Trung tâm dữ liệu), cơ quan vận hành phải có đánh giá ảnh hưởng của sự cố và thực hiện báo cáo ngay về Lãnh đạo cơ quan quản lý để có chỉ đạo xử lý.

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

a) Phải tuân thủ quy trình xử lý sự cố do đơn vị vận hành phê duyệt và ban hành.

b) Đảm bảo tuyệt đối an toàn cho người 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) Thông báo cho các bên liên quan về thời gian khắc phục xong sự cố.

e) Lập báo cáo sự cố gửi về cơ quan quản lý đối với các sự cố nghiêm trọng và đặc biệt nghiêm trọng trong vòng 24 giờ kể từ khi phát hiện sự cố.

**Điều 15. Quy định về bảo trì, bảo dưỡng**

1. Đơn vị vận hành có trách nhiệm:

a) Xây dựng, ban hành quy trình bảo trì, bảo dưỡng hệ thống.

b) Trực tiếp thực hiện hoặc thuê dịch vụ để thực hiện bảo trì, bảo dưỡng các hệ thống.

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 cung cấp dịch vụ của Trung tâm dữ liệu.

b) Quá trình bảo trì, bảo dưỡng phải thực hiện theo đúng kịch bản, quy trình và ghi nhật ký về tình trạng hoạt động trước và sau khi thực hiện.

**Điều 16. Quy định về kiểm tra, báo cáo định kỳ**

1. Đơn vị vận hành phối hợp với phòng chức năng phụ trách tổ chức kiểm tra 6 tháng/lần việc tuân thủ các quy định về quản lý, sử dụng Trung tâm dữ liệu, tổng hợp báo cáo với cơ quan quản lý.

2. Các nội dung kiểm tra:

a) Việc bảo đảm các điều kiện về môi trường cho hoạt động của Trung tâm dữ liệu.

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

c) Hoạt động của máy chủ, máy trạm, 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 chế này.

**Chương IV**

**TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

**Điều 17. Cơ quan quản lý**

1. Kiểm tra, giám sát đơn vị vận hành trong việc quản lý, vận hành, đảm bảo an toàn, an ninh thông tin của Trung tâm dữ liệu và thực hiện Quy chế này.

2. Chỉ đạo đơn vị vận hành

a) Triển khai thực hiện nhiệm vụ quản lý, sử dụng Trung tâm dữ liệu đúng với quy định tại Quy chế này.

b) Tham mưu quy trình vận hành, sao lưu và phục hồi dữ liệu, bảo trì, bảo dưỡng và khắc phục sự cố của Trung tâm dữ liệu và triển khai thực hiện.

c) Bảo đảm an toàn an ninh thông tin cho Trung tâm dữ liệu.

3. Tuyên truyền, phổ biến, hướng dẫn việc thực hiện Quy chế này.

**Điều 18. Đơn vị vận hành**

1. Trực tiếp quản lý, vận hành đảm bảo an toàn, an ninh thông tin cho Trung tâm dữ liệu và các hệ thống thông tin của Sở tại Trung tâm dữ liệu; chịu trách nhiệm trước Giám đốc Sở TT&TT về hoạt động của Trung tâm dữ liệu.

2. Triển khai các giải pháp bảo đảm an toàn, an ninh đối với các hệ thống thông tin. Tham mưu đề xuất các giải pháp, kế hoạch phát triển Trung tâm dữ liệu.

3. Báo cáo định kỳ hàng năm (trước ngày 15/11) cho cơ quan quản lý về tình hình hoạt động của Trung tâm dữ liệu.

4. Bảo đảm các yêu cầu về hạ tầng kỹ thuật, chất lượng dịch vụ, an toàn thông tin và hoạt động thông suốt của Trung tâm dữ liệu.

5.Trực tiếp tiếp nhận yêu cầu cung cấp dịch vụ của các cơ quan, đơn vị trong phạm vi quy định và triển khai cung cấp dịch vụ theo đúng với tiêu chuẩn chất lượng, quy trình và trên cơ sở khai thác hiệu quả hạ tầng Trung tâm dữ liệu. Hướng dẫn các cơ quan, đơn vị sử dụng dịch vụ của Trung tâm dữ liệu.

6. Tuân thủ và thực hiện đúng các quy định của nhà nước, quy định của Sở Thông tin và Truyền thông và các quy định trong Quy chế này.

**Điều 19. Xử lý vi phạm**

1. Cán bộ, công chức, viên chức vi phạm Quy chế này thì tùy theo tính chất, mức độ vi phạm bị xử lý kỷ luật hoặc các hình thức xử lý khác theo quy định của Luật CNTT, Luật an toàn thông tin mạng.

2. Đối với các tổ chức, cá nhân sử dụng dịch vụ của Trung tâm dữ liệu vi phạm Quy chế này thì xử lý vi phạm theo các điều khoản tại Hợp đồng đã ký kết giữa các bên có liên quan.

**Điều 20. Sửa đổi, bổ sung Quy chế**

Trong quá trình thực hiện nếu có vấn đề phát sinh, vướng mắc các tổ chức, cá nhân có liên quan phản ánh về Trung tâm CNTT&TT để tổng hợp báo cáo Giám đốc Sở xem xét, quyết định./.

|  |  |
| --- | --- |
|  | **GIÁM ĐỐC****Nguyễn Ngọc Kỷ** |