

PHỤ LỤC 3C.19 NHÂN VIÊN/CHUYÊN VIÊN CÔNG NGHỆ THÔNG TIN – PHÒNG VẬN HÀNH**BẢN MÔ TẢ CÔNG VIỆC****A. MÔ TẢ VỊ TRÍ**

1. Đơn vị	Phòng Vận Hành (P.VH)
2. Chức vụ	Nhân viên/Chuyên viên Công nghệ thông tin (NV/CV CNTT)
3. Chức danh quản lý trực tiếp vị trí này	Trưởng phòng Vận hành (TP.VH), Phó phòng Vận hành (PP.VH), Trưởng bộ phận Công nghệ thông tin (TBP CNTT)
4. Các chức danh khác cùng báo cáo cho cấp quản lý trực tiếp nêu trên	
5. Các chức danh báo cáo cho vị trí này	

B. CÁC TRÁCH NHIỆM**B1. Trách nhiệm chính:**

1. Thực hiện công tác quản trị hạ tầng.
2. Thực hiện công tác Phát triển ứng dụng
3. Vận hành các hệ thống ứng dụng
4. Quản lý an toàn thông tin
5. Hỗ trợ công nghệ thông tin
6. Thực hiện các công việc khác theo sự phân công của cấp quản lý phụ trách.

B2. Các công việc thực hiện:**1. Thực hiện công tác quản trị hạ tầng.****1.1. Công tác quản trị hạ tầng**

- a) Quản lý kiến trúc hệ thống; triển khai hạ tầng hệ thống, các ứng dụng/phân hệ trên hạ tầng hệ thống đảm bảo tuân thủ quy định pháp luật và chính sách quản trị an toàn thông tin của Ngân hàng.
- b) Quản lý, phân quyền truy cập người sử dụng trên các ứng dụng; các truy cập kết nối giữa các hệ thống thông tin đảm bảo tuân thủ các quy định.
- c) Cấu hình các hệ thống đảm bảo tuân thủ theo các hệ thống chuẩn mực/quy định về an toàn, bảo mật mà Sacombank Lào tham gia/cam kết thực hiện.
- d) Triển khai hệ thống cơ sở dữ liệu/hệ thống lưu trữ/giải pháp lưu trữ dữ liệu, ...
- e) Sao lưu dữ liệu (backup) và phục hồi dữ liệu ngoại tuyến (offline) đảm bảo tuân thủ theo quy định Ngân hàng.

1.2. Quản trị hệ thống mạng

B2. Các công việc thực hiện:

- a) Triển khai và thực hiện quản trị hệ thống mạng/các giải pháp mạng đảm bảo tuân thủ chính sách quản trị hệ thống thông tin của Ngân hàng và các hệ thống chuẩn mực/quy định khác về an toàn, bảo mật mà Sacombank Lào tham gia/cam kết thực hiện.
- b) Quy hoạch, hệ thống mạng thanh toán POS/ATM, các kết nối với các đại lý/Đối tác đảm bảo tính tuân thủ an toàn an ninh mạng.

1.3. Quản lý tài sản công nghệ thông tin

- a) Lập danh mục tài sản công nghệ thông tin; định kỳ rà soát/cập nhật danh mục tài sản công nghệ thông tin đảm bảo tính kịp thời, chính xác, đầy đủ; tham mưu thẩm quyền, trách nhiệm của cá nhân hoặc Đơn vị được tiếp cận, khai thác và quản lý theo quy định Ngân hàng.
- b) Tổ chức thực hiện các biện pháp quản lý tài sản công nghệ thông tin theo quy định NHNN Lào và quy định của Ngân hàng.
- c) Báo cáo thống kê các tài sản công nghệ thông tin và các đề xuất kiến nghị về biện pháp quản lý, bảo vệ phù hợp với từng loại tài sản công nghệ thông tin của Ngân hàng.

1.4. Bảo đảm hoạt động liên tục hệ thống thông tin

- a) Xây dựng/triển khai các giải pháp giám sát hệ thống thông tin kịp thời cảnh báo sự cố; xây dựng các phương án khắc phục sự cố, phương án dự phòng thảm họa cho các hệ thống thông tin.
- b) Định kỳ tiến hành kiểm tra phương án dự phòng cho các hệ thống thông tin của Ngân hàng.
- c) Xây dựng các phương án ứng phó các tình trạng rủi ro của hệ thống, hạn chế các rủi ro, tổn thất.

1.5. Công tác dịch vụ hệ thống

- a) Kiểm tra, giao nhận, cài đặt/rà soát cập nhật các máy trạm theo tiêu chuẩn/quy định của Ngân hàng.
- b) Định kỳ bảo dưỡng, kiểm tra máy trạm theo quy định; kiểm tra việc thực hiện bảo dưỡng thiết bị CNTT, kiểm tra tính tuân thủ an toàn thông tin của Chi nhánh; tổng hợp/báo cáo tình hình thực hiện kiểm tra bảo dưỡng, an toàn bảo mật thông tin và các đề xuất cải tiến/khắc phục.
- c) Triển khai/quản lý hạ tầng cho các hệ thống thông tin (điện, lạnh, cáp mạng, cáp quang, các phụ kiện,...); định kỳ kiểm tra các hệ thống M&E, phòng chống cháy nổ đảm bảo tuân thủ quy định của Ngân hàng và quy định của các cơ quan chức năng.
- d) Định kỳ báo cáo thống kê tình hình sử dụng tài sản CNTT; theo dõi các hợp đồng CNTT, thanh toán các chi phí CNTT.

2. Phát triển ứng dụng.

B2. Các công việc thực hiện:

- a) Tham mưu Ban Lãnh đạo phương án/giải pháp cải tiến/nâng cấp phần mềm ứng dụng của hệ thống thông tin phù hợp với định hướng phát triển của Ngân hàng.
- b) Thực hiện kế hoạch phát triển phần mềm ứng dụng, các dự án nâng cấp/cải tiến/tích hợp hệ thống thông tin đảm bảo tuân thủ theo quy trình nghiệp vụ, tiêu chuẩn, chất lượng công nghệ.
- c) Theo dõi, đánh giá quá trình phát triển/nâng cấp; báo cáo cho Ban Lãnh đạo và các đề xuất kiến nghị.

3. Vận hành các hệ thống ứng dụng

3.1. Vận hành các hệ thống ứng dụng:

- a) Vận hành ứng dụng tuân thủ theo các quy trình/quy định nghiệp vụ về vận hành/chính sách quản trị hệ thống thông tin của Ngân hàng đảm bảo hệ thống hoạt động thông suốt, ổn định, an toàn.
- b) Xử lý dữ liệu cuối ngày/đầu ngày cho các hệ thống công nghệ; ghi nhận dữ liệu/báo cáo theo quy trình/quy định Ngân hàng đảm bảo dữ liệu sẵn sàng, đầy đủ, chính xác, kịp thời.
- c) Báo cáo tình hình vận hành các chương trình ứng dụng; ghi nhận các ý kiến phản hồi của người sử dụng và đề xuất phát triển/cải tiến ứng dụng.
- d) Theo dõi, phát hiện lỗi, phối hợp với các Đơn vị xử lý.
- e) Tham gia nâng cấp, cải tiến hệ thống.

3.2. Quản lý hệ thống ứng dụng

- a) Quản lý danh mục ứng dụng; xác định đầu mối Đơn vị nghiệp vụ phụ trách để phối hợp theo dõi vận hành/cải tiến; theo dõi các thay đổi, quản lý hồ sơ tài liệu liên quan quá trình thay đổi ứng dụng.
- b) Đánh giá danh mục các ứng dụng phục vụ mục tiêu cải tiến/phát triển, quy hoạch hệ thống nhằm nâng cao hiệu quả, hiệu suất của hệ thống.

3.3. Giám sát hệ thống thông tin

- a) Tổ chức giám sát hệ thống 24/7, kịp thời cảnh báo/xử lý lỗi.
- b) Xử lý sự cố CNTT nhanh chóng và kịp thời.

4. Quản lý an toàn thông tin

- a) Thực hiện kế hoạch bảo đảm an toàn, bảo mật cho hệ thống thông tin; theo dõi quá trình triển khai tại các Đơn vị; báo cáo kết quả triển khai theo quy định.
- b) Thực hiện các giải pháp kỹ thuật công nghệ nhằm đảm bảo an toàn thông tin, bảo mật hệ thống thông tin của Ngân hàng.
- c) Kiểm tra định kỳ hệ thống thông tin của Ngân hàng nhằm phát hiện và khắc phục các điểm yếu, lỗ hổng bảo mật.

PHỤ LỤC 3C.19 NHÂN VIÊN/CHUYÊN VIÊN CÔNG NGHỆ THÔNG TIN – PHÒNG VẬN HÀNH

B2. Các công việc thực hiện:

- d) Thu thập, tiếp nhận thông tin, cảnh báo các nguy cơ, rủi ro an toàn thông tin từ bên trong và bên ngoài kịp thời, chính xác.
- e) Xây dựng các phương án phòng chống, ứng cứu sự cố an toàn thông tin; huấn luyện, diễn tập các phương án đối phó, ứng cứu sự cố theo các kịch bản, tình huống sự cố; theo dõi cập nhật/cải tiến phương án đảm bảo tính sẵn sàng, khả thi, hiệu quả.
- f) Tổ chức giám sát an toàn thông tin 24/7; báo cáo tình hình thực hiện và các đề xuất cải tiến/phòng ngừa/khắc phục.

5. Hỗ trợ công nghệ thông tin

- a) Tiếp nhận và xử lý các yêu cầu hỗ trợ công nghệ thông tin:
 - Xử lý các yêu cầu hỗ trợ CNTT theo quy trình hiện hành của Ngân hàng.
 - Phối hợp xử lý khiếu nại đối với các ứng dụng giao dịch với khách hàng; xác định các yếu tố kỹ thuật liên quan đến giao dịch khiếu nại, thực hiện cung cấp dữ liệu giao dịch phục vụ công tác xử lý khiếu nại.
 - Ghi nhận, báo cáo các yêu cầu xử lý CNTT liên quan đến các ứng dụng/các hệ thống công nghệ để có các giải pháp cải tiến/khắc phục.
 - Cung cấp số liệu cho nghiệp vụ, kiểm toán theo yêu cầu.
- b) Đào tạo, hướng dẫn sử dụng ứng dụng công nghệ
 - Xây dựng/cập nhật/quản lý các tài liệu sử dụng các ứng dụng/hệ thống công nghệ phục vụ nhu cầu cho người sử dụng đảm bảo tính thuận tiện, hiệu quả.
 - Tham gia công tác đào tạo, hướng dẫn sử dụng đối với các thay đổi liên quan đến hỗ trợ CNTT hoặc theo yêu cầu.

6. Thực hiện các công việc khác theo sự phân công của cấp quản lý phụ trách.

B3. Trách nhiệm khác

- 1. Kịp thời phản ánh, báo cáo cấp quản lý các vấn đề bất cập trong quá trình xử lý nghiệp vụ nhằm góp phần hoàn thiện quy trình, tinh gọn thủ tục trên cơ sở đảm bảo hiệu quả và an toàn hoạt động.
- 2. Tuân thủ nội quy, quy định, quy tắc đạo đức nghề nghiệp; bảo vệ uy tín, thương hiệu của Ngân hàng và chịu các hình thức xử lý vi phạm kỷ luật lao động theo quy định tại Nội quy lao động trong trường hợp vi phạm.
- 3. Báo cáo định kỳ, đột xuất đến Ban lãnh đạo Phòng theo yêu cầu, quy định trong từng thời kỳ và báo cáo vượt cấp đối với những trường hợp cần thiết, khẩn cấp theo quy định.
- 4. Quản lý và bảo mật user đăng nhập vào hệ thống nhằm đảm bảo an toàn, phòng tránh rủi ro lạm dụng.

C. CÁC YÊU CẦU ĐỐI VỚI VỊ TRÍ

C1. Các yêu cầu về bằng cấp/ chứng chỉ:

PHỤ LỤC 3C.19 NHÂN VIÊN/CHUYÊN VIÊN CÔNG NGHỆ THÔNG TIN – PHÒNG VẬN HÀNH

- | |
|---|
| <ol style="list-style-type: none">1. Tốt nghiệp Đại học các chuyên ngành về công nghệ thông tin hoặc liên quan.2. Trình độ ngoại ngữ:<ul style="list-style-type: none">- Tiếng Anh giao tiếp.- Đọc hiểu và thông thạo các tài liệu chuyên ngành bằng tiếng Anh. |
|---|

C2. Yêu cầu về kinh nghiệm, kiến thức:

- | |
|---|
| <ol style="list-style-type: none">1. Ưu tiên nhân sự có kinh nghiệm công tác trong các lĩnh vực liên quan CNTT (đối với Chuyên viên yêu cầu 02 năm kinh nghiệm).2. Am hiểu các hệ thống hạ tầng công nghệ thông tin.3. Am hiểu về hoạt động của Ngân hàng và ngành Tài chính Ngân hàng. |
|---|

C3. Các yêu cầu khác về kỹ năng, khả năng:

- | |
|---|
| <ol style="list-style-type: none">1. Tinh thần trách nhiệm cao;2. Nhiệt tình, năng động, sáng tạo, cẩn thận;3. Tư duy, sáng tạo;4. Khả năng phân tích tốt;5. Kỹ năng làm việc đồng đội cao; |
|---|

D. CHỈ TIÊU CHÍNH ĐÁNH GIÁ KẾT QUẢ THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Các chỉ tiêu định lượng cụ thể do Tổng giám đốc quy định trong từng thời kỳ.
--