

Số: 07/QĐ-HĐQT

Hà Nội, ngày tháng năm 2010

QUYẾT ĐỊNH

(V/v: Tổ chức nhân sự trong hoạt động Tổ chức cung cấp dịch vụ
chứng thực số công cộng CA2)

CHỦ TỊCH HỘI ĐỒNG QUẢN TRỊ

CÔNG TY CỔ PHẦN CÔNG NGHỆ THỂ NACENCOMM

- Căn cứ Điều lệ Tổ chức và Hoạt động của Công ty CP Công nghệ thể NacenComm;
- Căn cứ giấy phép số 169/GP-BTTTT cung cấp dịch vụ chứng thực số công cộng ngày 04 tháng 02 năm 2010 cho Tổ chức cung cấp dịch vụ chứng thực số công cộng CA2 thuộc Công ty CP Công nghệ thể Nacencomm.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1: Ban hành kèm quyết định này “Tổ chức nhân sự trong hoạt động Tổ chức cung cấp dịch vụ chứng thực số công cộng CA2”; “Chức năng, nhiệm vụ của từng bộ phận” và “Quy định thực hiện nhiệm vụ trong hoạt động của CA2”;

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

Điều 3: Các cổ đông, Ban Giám đốc, toàn thể cán bộ nhân viên Công ty cổ phần Công nghệ thể NacenComm chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- - Lưu VP.

TM HỘI ĐỒNG QUẢN TRỊ

Chủ tịch Hội đồng quản trị



Hoàng Quốc Khánh

**TỔ CHỨC NHÂN SỰ TRONG HOẠT ĐỘNG CỦA TỔ CHỨC CUNG CẤP
DỊCH VỤ CHỨNG THỰC SỐ CÔNG CỘNG CA2**

*(Ban hành kèm theo quyết định số 07/QĐ-HĐQT của Chủ tịch hội đồng quản trị
Công ty CP Công nghệ thẻ Nacencomm ngày 02/06/2010)*

CHỨC NĂNG, NHIỆM VỤ CỦA TỪNG BỘ PHẬN

Toàn bộ hệ thống CA2 sẽ được giám sát chặt chẽ bởi người có thẩm quyền. Người có thẩm quyền cao nhất sẽ trực tiếp giám sát cả hệ thống, và phân chia giao quyền cho những cá nhân có năng lực, có quyền hạn nhất định. Toàn bộ hệ thống sẽ được giám sát liên tục, chặt chẽ. Các cá nhân được giao quyền hạn giám sát phải thực hiện đầy đủ nghĩa vụ và trách nhiệm của mình, hằng ngày phải tiến hành báo cáo lên người quản lý trực tiếp mình, đảm bảo cho hệ thống hoạt động hiệu quả, an toàn cao.

1) Ban Giám đốc

Quản trị chung toàn bộ hoạt động của trung tâm chứng thực số và chịu trách nhiệm trước hội đồng quản trị của công ty.

Ban quản trị, Bộ thẻ gồm:

- Ông Hoàng Quốc Khánh
- Ông Phùng Huy Tâm
- Phạm Quang Sơn
- Lê Hiền Lương
- Ông Đặng Vũ Hồng Quang

Với bộ thẻ này, Ban giám đốc có quyền:

- Khởi tạo khóa của Hệ thống
- Khởi động và kích hoạt Hệ thống
- Restart và update Hệ thống

Ngoài ra, Ban giám đốc có quyền trong việc:

- Quản lý nhân viên nghiệp vụ của các bộ phận
- Phân quyền và giám sát chức năng cho từng nhân viên
- Kiểm tra kết quả hoạt động của toàn bộ Hệ thống

2) Kỹ thuật

Điều hành toàn bộ nghiệp vụ hệ thống máy chủ CA.

- Cấp chứng thư số cho các đối tượng thuê bao khác nhau
- Đảm bảo chứng thực cho chứng thư số và khoá mật mã đã phát hành
- Đăng ký với người quản lý kết sắt để có thể hệ thống về ngày giờ thực hiện, mục đích, thời gian thực hiện.
- Cho phép tạo kênh xác thực chéo với các CA khác khi có nhu cầu
- Gia hạn, tạm dừng, khôi phục, thu hồi chứng thư số
- Xuất kho, khởi tạo, phát hành thẻ
- Hỗ trợ các bộ phận Bộ phận dịch vụ, RA, kinh doanh thực trong thực hiện quy trình, sử dụng... hoặc khi các bộ phận không đủ khả năng trả lời thắc mắc của khách hàng.

3) Bộ phận thẻ

Bộ phận thẻ có nhiệm vụ sau khi nhận được thông tin từ Bộ phận kỹ thuật chấp nhận đơn xin cấp chứng thư số, Bộ phận thẻ thực hiện in thẻ, cá thể hóa thẻ và gửi thẻ tới phòng RA. Toàn bộ số thẻ cấp cho thuê bao sẽ do phòng thẻ quản lý và đảm bảo chuyển giao cho RA một cách an toàn, bảo mật, toàn vẹn.

Đối với những thẻ PKI không có PIN, thực hiện khởi tạo PIN cho thẻ và đưa PIN mailer cho RA để chuyển cho khách hàng.

4) Bộ phận dịch vụ khách hàng

Bộ phận dịch vụ có nhiệm vụ hỗ trợ khách hàng khi sử dụng chứng thư số cũng như trả lời mọi thắc mắc của khách hàng liên quan tới chứng thư số:

- Đọc, hiểu các Q&A có sẵn trên website
- Lập danh sách Q&A bổ xung để hỗ trợ khách hàng tốt hơn
- Hỗ trợ khách hàng từ xa.
- Ghi lại nhật ký hỗ trợ khách hàng để phân loại các Q&A thường gặp, Q&A chuyên sâu,...

5) Bộ phận RA

Bộ phận RA có nhiệm vụ

- Nhận đơn xin cấp chứng thư số của khách hàng

- a. Offline: Yêu cầu khách hàng điền đầy đủ theo mẫu, đầy đủ các giấy tờ kèm theo, ký xác nhận.
- b. Online: xác nhận đơn xin của khách hàng, liên lạc và hẹn khách hàng đến văn phòng RA hoặc đến tận nơi khách hàng để yêu cầu cung cấp giấy tờ đầy đủ và ký xác nhận
- Nhận dạng và Xác thực thông tin
 - o Nhận dạng đối với tổ chức
 - o Nhận dạng đối với cá nhân đại diện
 - o Nhận dạng với cá nhân
- Khi thông tin trong đơn xin cấp chứng thư số phù hợp, RA có nhiệm vụ gửi request tới Bộ phận kỹ thuật để cấp chứng thư số cho khách hàng. Đồng thời RA thông báo cho khách hàng về đơn xin cấp chứng thư số có được chấp nhận hay không.
- RA sau khi xác thực thông tin, RA có trách nhiệm ký vào đơn xin cấp chứng thư số của khách hàng và chuyển cho Bộ phận kỹ thuật
- Nhận thẻ từ Bộ phận thẻ, kiểm tra thông tin và chuyển giao cho khách hàng
 - a. Gửi qua đường chuyển phát nhanh đảm bảo
 - b. Yêu cầu trực tiếp các thuê bao đến lấy
 - c. Trực tiếp bàn giao cho khách hàng
- Ngoài ra RA có nhiệm vụ quản lý:
 - o Quản lý tạo thuê bao mới
 - o Quản lý thuê bao và các chứng thư số của thuê bao
 - o Quản lý hồ sơ thuê bao
 - o Lưu trữ ít nhất 1 file gốc, 1 file sao lưu (có chữ ký của RA), 1 file scan (có chữ ký của RA)
- Trong trường hợp chứng thư số bị hết hạn, thu hồi RA gửi các thông báo tới thuê bao và có thể thực hiện gia hạn chứng thư số hoặc thu hồi chứng thư số theo quy định của tổ chức. Bất kỳ có sự thay đổi nào liên quan đến

chứng thư số đã cấp (tạm dừng, thu hồi, gia hạn) RA phải thông báo tới Bộ phận kỹ thuật để tiến hành xử lý. Đồng thời RA phải update thông tin trên website.

6) Bộ phận lưu trữ

Có nhiệm vụ sao lưu, lưu trữ dữ liệu theo đúng quy định

- Toàn bộ dữ liệu hệ thống được thực hiện Full Backup mỗi 24 giờ
- Cứ 60 phút hệ thống thực hiện Incremental Backup
- Trung tâm CA dự phòng, dữ liệu và khoá hệ thống backup đảm bảo phục hồi sau thảm hoạ và dự phòng cho hệ thống CA2 chính

7) Bộ phận quản trị mạng

Quản trị hệ thống mạng của trung tâm chứng thực số, trong đó đặc biệt có nhiệm vụ duy trì trang web hoạt động 24/24h, toàn bộ thông tin được cập nhật và xử lý kịp thời. Đảm bảo hệ thống hoạt động bảo mật, an ninh mạng.

- Cập nhật website: thông tin khách hàng đăng ký, sử dụng chứng thư số (online, offline)
 - 1) Chứng thư số của CA2;
 - 2) Chứng thư số đã phát hành;
 - 3) Danh sách chứng thư số thu hồi (CRL);
 - 4) Thực hiện một bản sao CP/CPS và các thỏa thuận liên quan của CA2 cho thuê bao xem xét;
 - 5) Các thông tin liên quan khác
- Danh sách chứng thư số bị thu hồi (CRL) Cơ sở dữ liệu trực tuyến về trạng thái của chứng thư số.
- Bộ phận Quản trị mạng có kế hoạch thời hạn công bố cụ thể đối với từng loại thông tin:
 - 1) CA2 có trách nhiệm duy trì 24 giờ trong ngày và 7 ngày trong tuần trên trang tin điện tử của mình những thông tin sau:
 - a. Quy chế chứng thực chữ ký số và chứng thư số;

- b. Danh sách chứng thư số có hiệu lực, bị tạm dừng, bị thu hồi của thuê bao;
 - c. Những thông tin cần thiết khác.
- 2) Thời gian cập nhật cơ sở dữ liệu chứng thư số của tổ chức cung cấp dịch vụ chữ ký số:
- a. Trong vòng 08 giờ làm việc kể từ thời điểm hoàn thành thủ tục cấp đổi với chứng thư số mới cấp;
 - b. Ngay sau khi hoàn thành công việc tạm dừng, thu hồi chứng thư số hoặc thay đổi cặp khoá.

8) Bộ phận kinh doanh

Xây dựng, triển khai hoạt động marketing. Tổ chức hoạt động kinh doanh hiệu quả. Mục tiêu xây dựng hệ thống khách hàng rộng khắp trên cả nước.

Hỗ trợ RA trong việc ký hợp đồng, xác minh thông tin khách hàng (nếu cần thiết).

Trả lời khách hàng các thông tin liên quan đến đăng ký chứng thư số, sử dụng chứng thư số, đơn giá...

9) Bộ phận kế toán

Thực hiện các nghiệp vụ liên quan tới kế toán-tài chính. Tổng hợp báo cáo đầy đủ số liệu cho cục thuế và ban GD trung tâm để có thể đưa ra các quyết định nhanh chóng, kịp thời và chính xác.

Luôn kiểm tra, theo dõi thanh toán hợp đồng để có số liệu chính xác, kịp thời nhất trong việc thanh toán sử dụng chứng thư số, báo cáo lên ban điều hành để có phương án khắc phục.

10) Bộ phận kiểm soát an ninh

Kiểm soát an ninh trung tâm chứng thực số, đặc biệt là kiểm soát an ninh ra vào của hệ thống máy chủ trung tâm. Đảm bảo hệ thống hoạt động 24/24h, và không có bất kỳ sự đột nhập, xâm phạm trái phép vào hệ thống.

Thực hiện lọc truy xuất dữ liệu khi có sự trao đổi thông tin giữa các khu vực trong hệ thống hoặc trao đổi thông tin của hệ thống với môi trường bên ngoài. Thiết lập hệ thống cảnh báo, chống xâm nhập đối với từng khu vực, từng chức năng cụ thể.

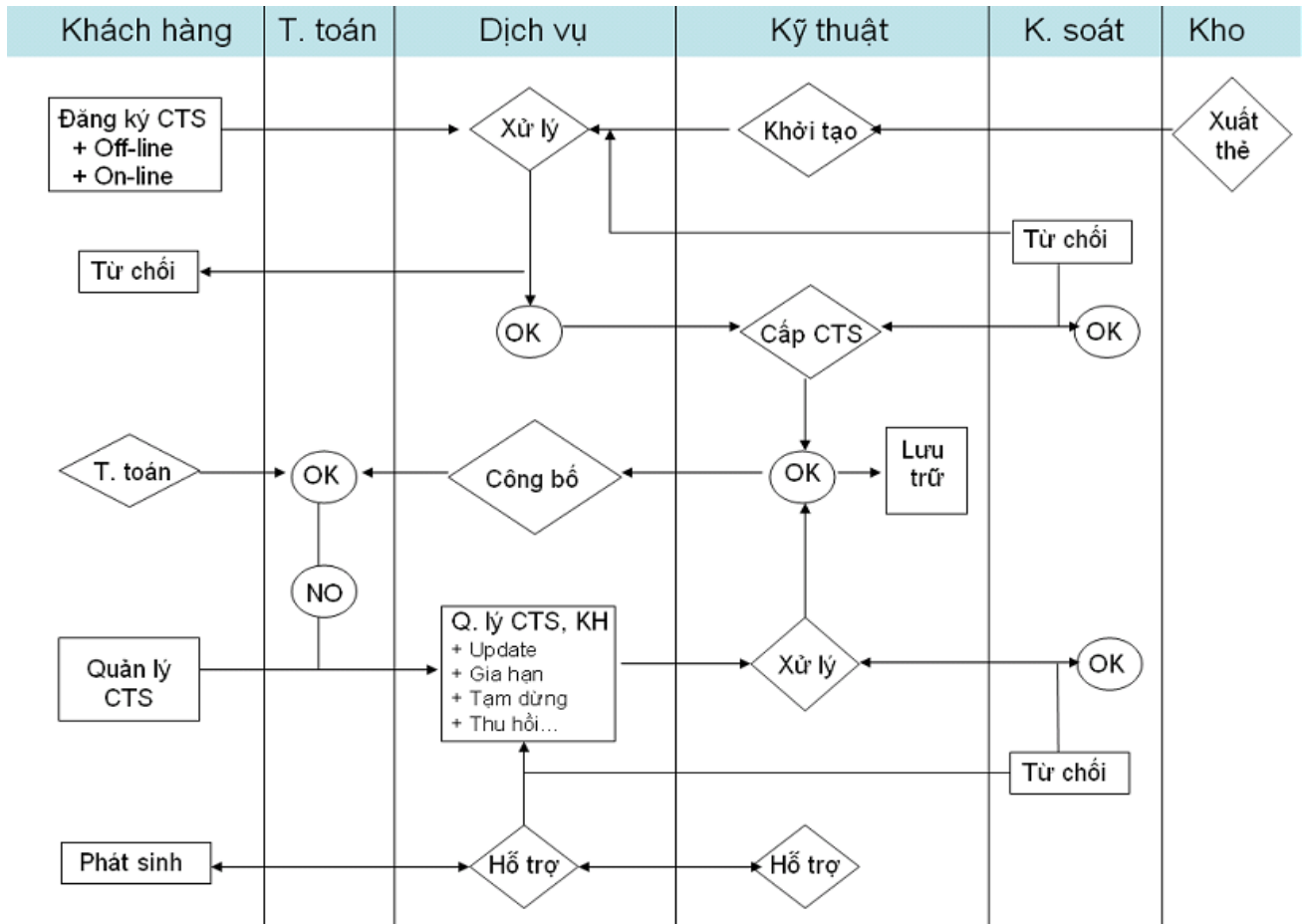
Ra vào trụ sở phải xuất trình giấy tờ kiểm tra và xác thực theo qui định của CA2. Mọi sự ra vào được lưu lại thông tin gồm có tối thiểu thông tin về người ra vào, thời gian ra vào, lý do...

Toàn bộ hệ thống được kiểm soát phân quyền truy cập bằng thẻ thông minh. Sử dụng hệ thống bắt buộc phải có thẻ hợp lệ. Nhật ký truy nhập hệ thống được ghi lại chi tiết.

QUY TRÌNH HOẠT ĐỘNG

1. Quy trình tổng quát

- Khởi tạo thẻ: KT
- Request CTS: RA, khách hàng
 - + Loại CTS
 - + Đối tượng yêu cầu
 - + Phương tiện quản lý key, nhà cung cấp
 - + Thông tin CTS, TT quản lý mở rộng
 - + Tài khoản khách hàng
- Thẩm định: RA
- Cấp CTS: KT + Kiểm soát
- Công bố CTS: RA + Kiểm soát
- Quản lý CTS, khách hàng: RA, khách hàng
- Xử lý Y/C quản lý CTS, KH: RA/KT + Kiểm soát
- Công bố update: RA + Kiểm soát
- * Mỗi quy trình nghiệp vụ khi thực hiện phải được lưu vết đảm bảo tính xác thực người thực hiện
- * Việc công bố và update CTS chỉ được thực hiện khi có đủ chữ ký số của RA và kiểm soát

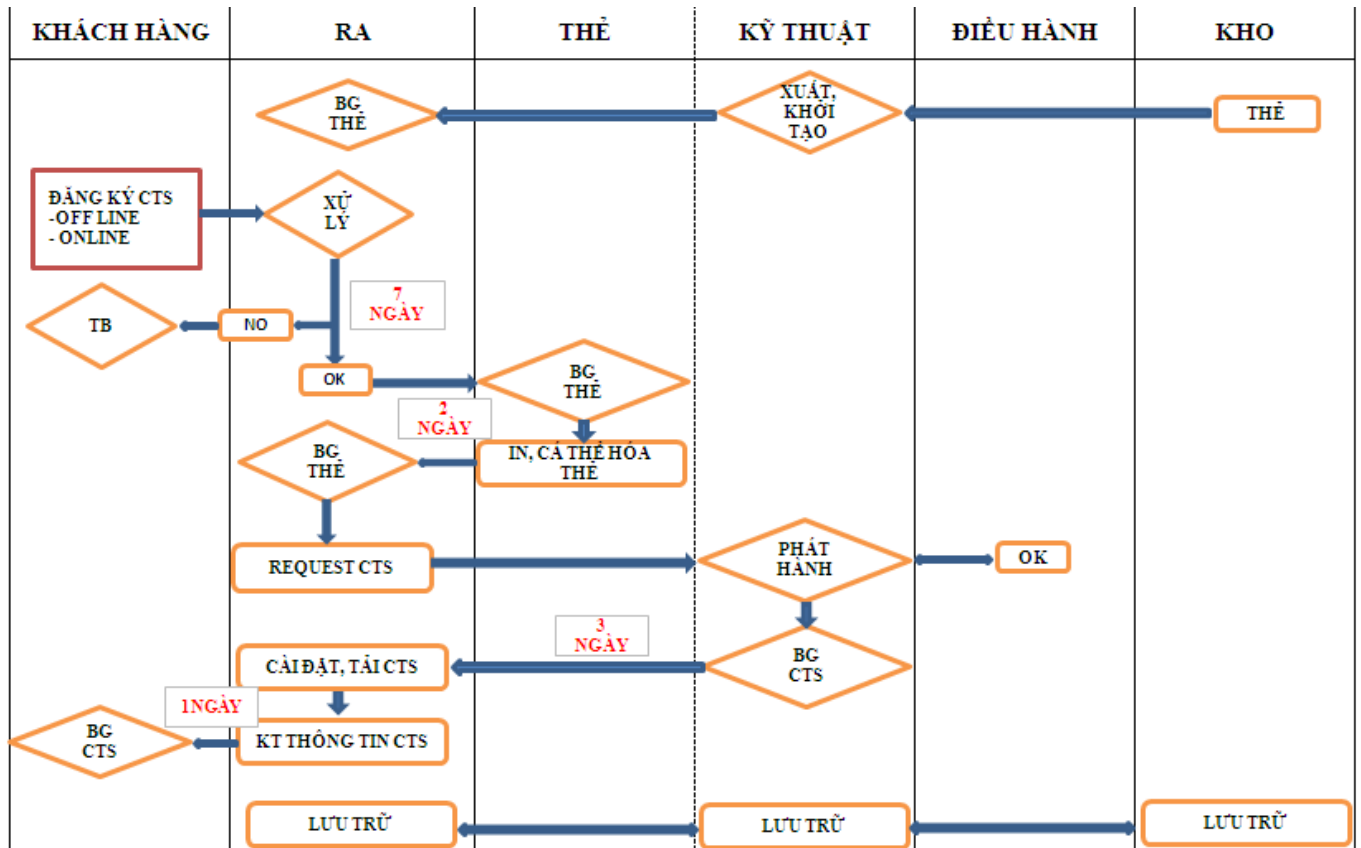


Nhân viên nghiệp vụ đăng nhập bằng user/pass được cấp hoặc thẻ nghiệp vụ cá nhân
Sau khi đăng nhập, nhân viên được phép thao tác đối với những chức năng đã được phân quyền

Khi hoàn tất từng chức năng nghiệp vụ trong quy trình, nhân viên sử dụng thẻ nghiệp vụ cá nhân ký chữ ký số trên kết quả vừa thực hiện để xác thực hoàn thành

Dựa vào kết quả xác thực, sẽ xác định được từng chức năng trong quy trình do ai thực hiện, thực hiện tại thời điểm nào, kết quả đạt được của chức năng đó có hợp lệ hay không

2. Cấp chứng thư số mới

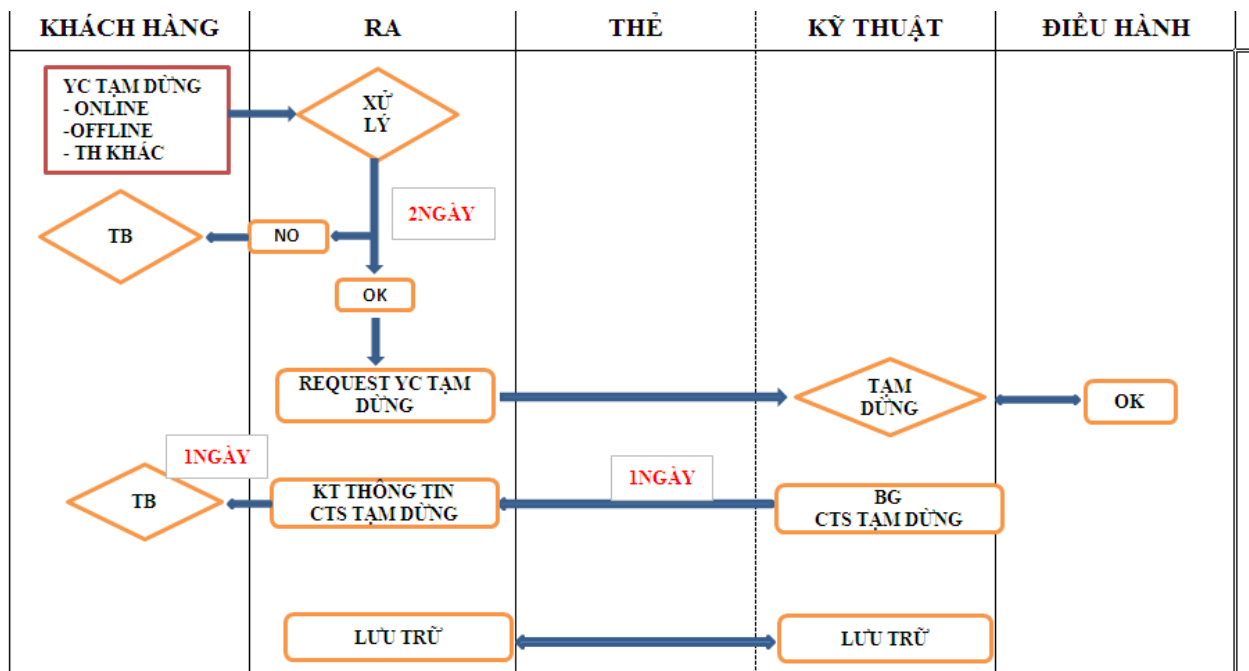


Khi nhận được đơn xin cấp chứng thư số của khách hàng

- Offline, online: RA có trách nhiệm xác nhận đơn xin, kiểm tra, xác thực thông tin, ký đơn, gửi yêu cầu lên Bộ phận kỹ thuật để tiến hành cấp chứng thư số cho khách hàng. Toàn bộ thời gian thực hiện từ khi nhận đơn xin cấp bao gồm đầy đủ thông tin cần thiết, xác thực không quá **07 ngày** làm việc.
- Bộ phận kinh doanh có trách nhiệm ký kết hợp đồng với khách hàng, chuyển hợp đồng cho RA và bộ phận kế toán giữ để theo dõi thanh toán.
- Bộ phận kỹ thuật xuất thẻ từ kho, chuyển giao toàn bộ số thẻ này cho RA
- RA2 có trách nhiệm ký xác nhận vào đơn xin, lên danh sách bao gồm các thông tin, ký và chuyển cho bộ phận thẻ để tiến hành in thẻ
- Bộ phận thẻ thực hiện in ấn, cá thể hóa thẻ và gửi cho RA, quá trình này không quá **02 ngày**
- RA request yêu cầu cấp chứng thư số lên website

- Bộ phận kỹ thuật tiến hành cấp chứng thư số mới cho khách hàng dưới sự giám sát của Ban quản trị.
- Ban quản trị (bộ thẻ gồm 3 thẻ) tiến hành ký cấp chứng thư số mới.
- Kỹ thuật cấp xong CTS không quá **03 ngày**, sau đó thông báo lại cho RA, quá trình này được ghi lại bằng biên bản bàn giao giữa 2 bên.
- RA tải, cài đặt chứng thư số trên website cavn.vn lên thẻ
- RA kiểm tra thông tin trên chứng thư số có chính xác hay không, nếu chính xác thông báo cho khách hàng chứng thư số đã được cấp, gửi chứng thư số tới khách hàng. Trong trường hợp không chính xác, RA xem xét lại và tùy trường hợp gửi tới bộ phận chịu trách nhiệm để xử lý.
- RA sau khi cấp chứng thư số cho khách hàng, RA chịu trách nhiệm cập nhật thông tin

3. Tạm dừng chứng thư số



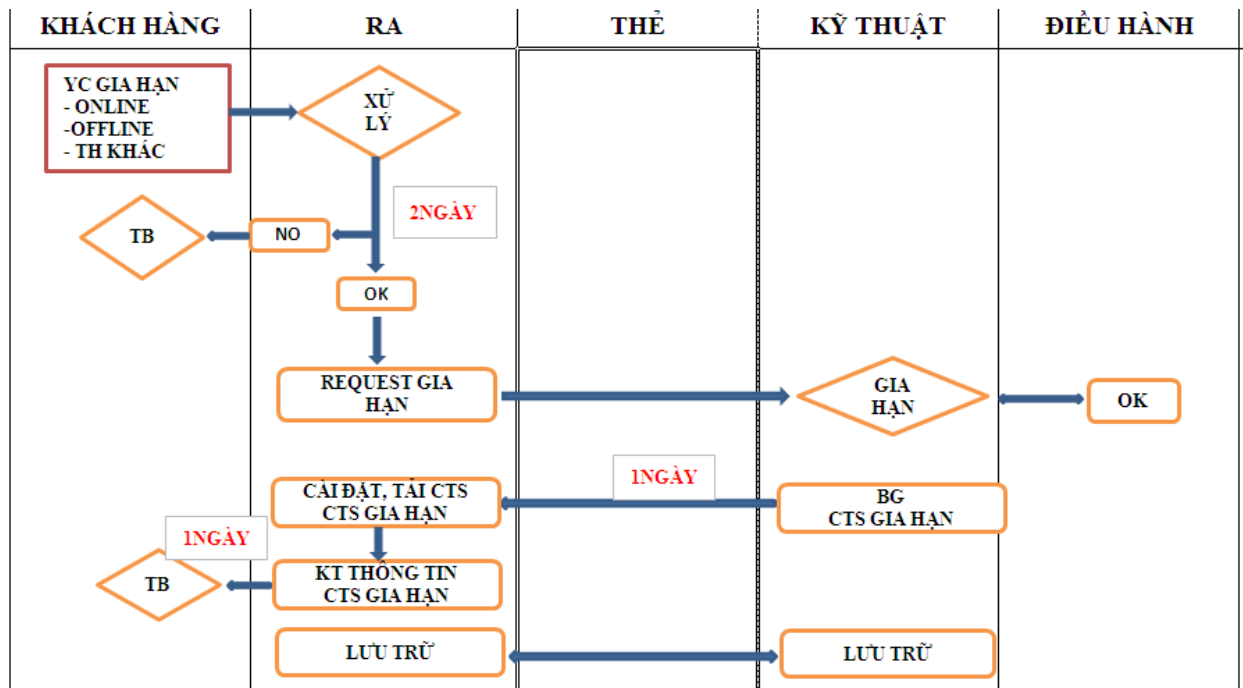
Khi xảy ra trường hợp phải tạm dừng chứng thư số sau khi cấp cho khách hàng trong các trường hợp sau:

- Khi khách hàng yêu cầu xin tạm ngưng sử dụng dịch vụ chứng thực số. Việc yêu cầu phải được lập thành văn bản và có xác nhận của chủ thuê bao/hoặc thuê bao

trực tiếp gửi yêu cầu thu hồi chứng thư số trên website bằng chứng thư số hiện thời.

- Bộ phận RA xác thực đơn xin, ký và gửi yêu cầu này lên Bộ phận Kỹ thuật xử lý
- Bộ phận kỹ thuật tiến hành tạm dừng chứng thư số và thông báo tới RA
- RA có trách nhiệm thông báo tới khách hàng và cập nhật thông tin.
- Khi thuê bao hết hạn sử dụng Chứng thư số mà không xin gian hạn chứng thư số
- Khi thuê bao không tuân thủ đúng các yêu cầu trong việc sử dụng dịch vụ chứng thực số hoặc làm ảnh hưởng đến quyền lợi của người nhận
- Khi có tranh chấp giữa các bên tham gia sử dụng dịch vụ “thuê bao và người nhận”.
 - Khi nghi ngờ/xảy ra tranh chấp, phòng RA/ dịch vụ khách hàng/kinh doanh nhận được thông tin phải tiến hành xác thực và chuyển tiếp yêu cầu tới Bộ phận kỹ thuật để tiến hành thu hồi. Ban quản trị đưa ra phương án giải quyết trong trường hợp xảy ra tranh chấp.

4. Gia hạn chứng thư số

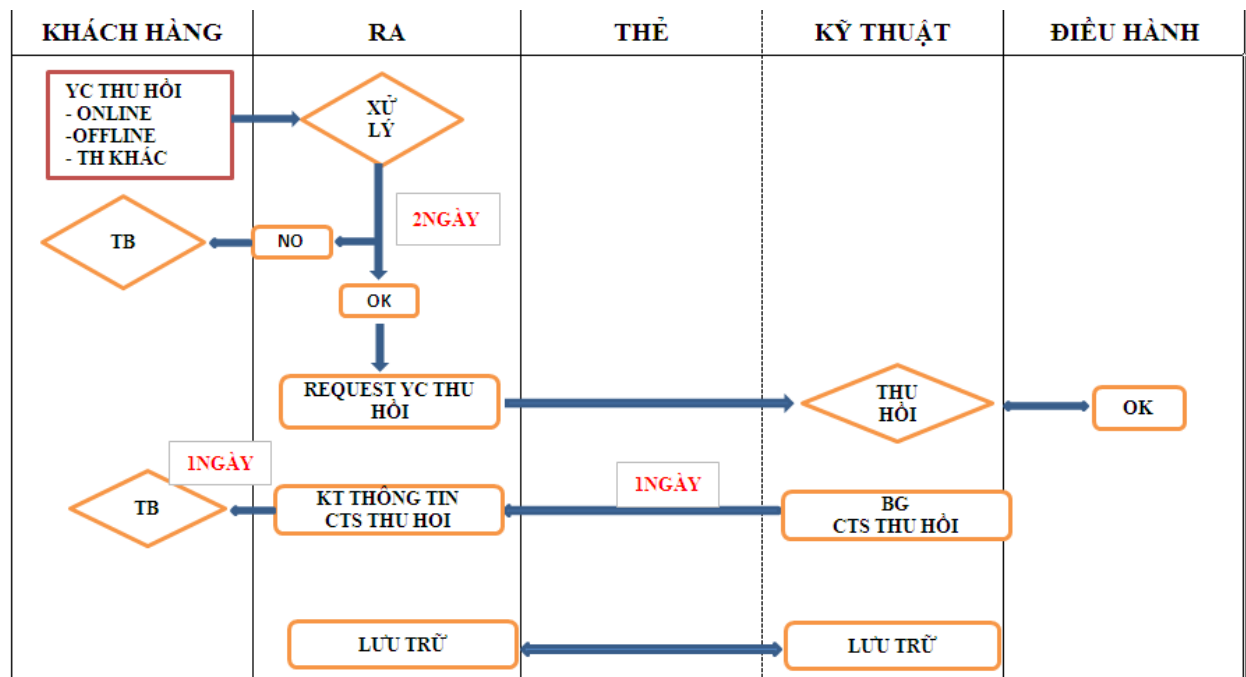


Khi xảy ra trường hợp gia hạn chứng thư số sau khi cấp cho khách hàng trong các trường hợp sau:

- Đối với trường hợp xin gia hạn chứng thực số cần phải có đơn xin gia hạn ít nhất **30 ngày** trước ngày hết hạn của chứng thực số

- Bộ phận RA xác thực đơn, ký và gửi yêu cầu này lên Bộ phận kỹ thuật
- Bộ phận kỹ thuật hệ thống tiến hành gia hạn chứng thư số và thông báo tới RA
- RA có trách nhiệm thông báo tới khách hàng và cập nhật thông tin
- Khi hết hạn thuê bao mà người sử dụng không xin gia hạn chứng thực số
 - RA thông báo tới khách hàng về chứng thư số đã hết hiệu lực
 - Khi khách hàng có đơn xin gia hạn, quá trình thực hiện như khi gia hạn chứng thư số
 - Khi khách hàng không có đơn xin gia hạn, phòng RA gửi yêu cầu tạm dừng chứng thư số và gửi lên Bộ phận kỹ thuật.
 - Bộ phận kỹ thuật tiến hành tạm dừng chứng thư số và thông báo tới RA
 - RA có trách nhiệm thông báo tới khách hàng.
 - Trong vòng không quá **30 ngày** kể từ ngày hết hạn CTS, CA2 sẽ tiến hành thu hồi chứng thư số.

5. Thu hồi chứng thư số



Khi xảy ra trường hợp phải thu hồi chứng thư số sau khi cấp cho khách hàng trong các trường hợp sau:

- Khi thuê bao có yêu cầu và yêu cầu phải được lập thành văn bản gửi nhà cung cấp dịch vụ/hoặc thuê bao trực tiếp gửi yêu cầu thu hồi chứng thư số trên website bằng chứng thư số hiện thời.
 - RA xác thực đơn xin, ký và gửi yêu cầu này lên Bộ phận kỹ thuật

- Bộ phận kỹ thuật tiến hành thu hồi chứng thư số và thông báo tới RA
- RA có trách nhiệm thông báo tới khách hàng.
- Khi thuê bao sử dụng là các cá nhân đã chết hoặc mất tích theo tuyên bố của toàn hay là các tổ chức cơ quan bị phá sản, giải thể.
 - RA có trách nhiệm luôn luôn update thông tin khách hàng, khi xảy ra trường hợp này, RA phải gửi yêu cầu thu hồi tới Bộ phận kỹ thuật thực hiện thu hồi.
 - Bộ phận kỹ thuật hệ thống tiến hành thu hồi chứng thư số và thông báo tới RA
- Khi thuê bao cố tình sử dụng dịch vụ chứng thư số không đúng theo quy định gây tổn thất cho người nhận
 - Khi nghi ngờ/xảy ra tranh chấp, RA/ dịch vụ khách hàng nhận được thông tin phải tiến hành xác thực và chuyển tiếp yêu cầu tới Bộ phận kỹ thuật để tiến hành thu hồi. Ban quản trị đưa ra phương án giải quyết trong trường hợp xảy ra tranh chấp.