

DANH MỤC CÁC QUY TRÌNH PHẢI NHẬN DIỆN
VÀ THỰC HIỆN QUY TRÌNH QUẢN LÝ RỦI RO

(Thời điểm 12/6/2025)

ĐƠN VỊ THỰC HIỆN: Phòng Công Nghệ Thông Tin

STT	Liệt kê các quy trình	Bộ phận thực hiện quy trình	
		Chính	Liên quan
	Sửa Chữa, Xử Lý Sự Cố Mạng, Phần Mềm Thiết Bị Tin Học Tại Đơn Vị Nhà Trường	Nhóm IT Support thuộc Phòng CNTT	Các bộ phận có liên quan thuộc Phòng CNTT

Người lập

Lãnh đạo đơn vị

BẢNG NHẬN DIỆN RỦI RO TIỀM ẨN, ĐÁNH GIÁ RỦI RO & HIỆU QUẢ CỦA CÁC BIỆN PHÁP KIỂM SOÁT

(Thời điểm 12/6/2025)

1. ĐƠN VỊ THỰC HIỆN:

Phòng Công Nghệ Thông Tin
2. QUY TRÌNH:

Sửa Chữa, Xử Lý Sự Cố Mạng, Phần Mềm Thiết Bị Tin Học Tại Đơn Vị Nhà Trường
3. NGÀY THỰC HIỆN
QUY TRÌNH QLRR:

12/6/2025
4. MỤC TIÊU¹

2 ngày kể từ thời điểm nhận yêu cầu sửa chữa, xử lý sự cố mạng

stt	Các bước thực hiện quy trình (Steps of process)	Rủi ro tiềm ẩn (The potential risks)	Nguyên nhân của rủi ro (Causes of risk)	Khả năng xảy ra (Occ)	Hậu quả có thể gây ra (Consequences)	Mức độ ảnh hưởng (Sev)	Số RPN ¹ = (5)x(7)	Biện pháp kiểm soát (BPKS) hiện hữu (the current controls)	Đánh giá lại rủi ro & cơ hội			Hành động đề nghị	
									Khả năng xảy ra (Occ ²)	Mức độ ảnh hưởng (Sev ²)	Số RPN ² = (10)x(11)	Duy trì BPKS hiện hữu	Bổ sung/thay thế BPKS hoặc hành động khác
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)	(13)	(14)
1	Bước 1: Soạn văn bản yêu cầu xử lý sự cố	Yêu cầu không được gửi đúng mẫu hoặc thiếu thông tin	Thiếu đào tạo về cách thức viết văn bản hành chính	3	Sự cố không được xử lý kịp thời	3	9	Đào tạo nhân viên về mẫu BM-CNTT-11; cung cấp hướng dẫn rõ ràng	2	3	6	Có	Không
2	Bước 2: Kiểm tra	Chẩn đoán sai, thao	Kỹ thuật viên thiếu kinh nghiệm chẩn	4	Áp dụng giải pháp sai, ảnh	4	16	Cập nhật checklist chi	2	4	8	Có	Không

¹ Nếu có khai báo mục tiêu thì mục tiêu phải có một giá trị đo đếm được để giúp nhận ra rủi ro tiềm ẩn và hỗ trợ quản lý rủi ro (xem lại các ví dụ áp dụng FMEA cho các Quy trình đã học – Chương 7).

stt	Các bước thực hiện quy trình (Steps of process)	Rủi ro tiềm ẩn (The potential risks)	Nguyên nhân của rủi ro (Causes of risk)	Khả năng xảy ra (Occ)	Hậu quả có thể gây ra (Consequences)	Mức độ ảnh hưởng (Sev)	Số RPN ¹ = (5)x(7)	Biện pháp kiểm soát (BPKS) hiện hữu (the current controls)	Đánh giá lại rủi ro & cơ hội			Hành động đề nghị	
									Khả năng xảy ra (Occ ²)	Mức độ ảnh hưởng (Sev ²)	Số RPN ² = (10)x(11)	Duy trì BPKS hiện hữu	Bổ sung/thay thế BPKS hoặc hành động khác
	xác định sự cố, lắp đặt mạng, xử lý	tác sai gây hư hỏng	đoán; thiếu công cụ đo đạc hoặc checklist		hường lan rộng, phải xử lý lại			tiết; đào tạo nâng cao kỹ năng chẩn đoán; trang bị thêm công cụ giám sát nâng cao					
3	Bước 3: Lập đề xuất sửa chữa, thay thế, lắp đặt mạng	Đề xuất không chính xác hoặc không đầy đủ	Thiếu thông tin vật tư; đánh giá sai phạm vi công việc	4	Sửa chữa không đúng, lãng phí tiền bạc của cơ quan	3	12	Xây dựng template đề xuất chuẩn (liệt kê chi tiết vật tư, công cụ, nhân lực, thời gian dự kiến); đối chiếu với kho vật tư	3	3	9	Có	Không
4	Bước 4: Duyệt đề xuất sửa chữa, thay thế, lắp đặt mạng	Trễ duyệt, bỏ sót thông tin quan trọng	Người duyệt bận công việc khác; thiếu tiêu chí đánh giá rõ ràng	3	Trễ triển khai, gây ra trì trệ trong công tác	3	9	Quy định thời hạn duyệt; checklist các tiêu chí duyệt; email nhắc nhở tự động	2	3	4	Có	Không
5	Bước 5: Chọn đối	Chọn đối tác không	Thiếu quy trình đánh giá nhà	4	Chất lượng dịch vụ kém,	3	12	Xây dựng quy trình đánh giá	3	3	9	Có	Không

stt	Các bước thực hiện quy trình (Steps of process)	Rủi ro tiềm ẩn (The potential risks)	Nguyên nhân của rủi ro (Causes of risk)	Khả năng xảy ra (Occ)	Hậu quả có thể gây ra (Consequences)	Mức độ ảnh hưởng (Sev)	Số RPN ¹ = (5)x(7)	Biện pháp kiểm soát (BPKS) hiện hữu (the current controls)	Đánh giá lại rủi ro & cơ hội			Hành động đề nghị	
									Khả năng xảy ra (Occ ²)	Mức độ ảnh hưởng (Sev ²)	Số RPN ² = (10)x(11)	Duy trì BPKS hiện hữu	Bổ sung/thay thế BPKS hoặc hành động khác
	tác, ký hợp đồng, sửa chữa, cung cấp thiết bị	đủ năng lực; hợp đồng thiếu ràng buộc	thầu; mẫu hợp đồng chung không chi tiết; quy trình chọn không chặt chẽ.		chi phí cao gây tổn thất tài chính cho cơ quan.			năng lực nhà thầu (checklist), bổ sung điều khoản SLA, bảo mật, cam kết hậu mãi					
6	Bước 6: Sửa chữa, cung cấp, lắp đặt	Sửa chữa không đúng kỹ thuật	Nhân viên thiếu kinh nghiệm; thiếu hướng dẫn chi tiết; làm việc vội	4	Hệ thống không hoạt động đúng; downtime kéo dài	4	16	Đào tạo nâng cao kỹ năng chuyên môn cho nhân viên; xây dựng quy trình hướng dẫn chi tiết, có thời gian quy định rõ ràng	2	4	8	Có	Không
7	Bước 7: Bàn giao, nghiệm thu, thanh lý	Bàn giao thiếu minh bạch, thiếu tài liệu nghiệm thu.	Thiếu biểu mẫu nghiệm thu; không kiểm tra đầy đủ; thiếu hướng dẫn bàn giao	4	Người dùng không hiểu cách hoạt động, phát sinh lỗi sau bàn giao gây khó khăn trong vận hành lâu dài.	3	12	Chuẩn hóa biểu mẫu nghiệm thu chi tiết: các kiểm tra chức năng, hiệu năng; hướng dẫn sử dụng, tài liệu kèm theo; xác định rõ	2	3	6	Có	Không

stt	Các bước thực hiện quy trình (Steps of process)	Rủi ro tiềm ẩn (The potential risks)	Nguyên nhân của rủi ro (Causes of risk)	Khả năng xảy ra (Occ)	Hậu quả có thể gây ra (Consequences)	Mức độ ảnh hưởng (Sev)	Số RPN¹ = (5)x(7)	Biện pháp kiểm soát (BPKS) hiện hữu (the current controls)	Đánh giá lại rủi ro & cơ hội			Hành động đề nghị	
									Khả năng xảy ra (Occ ²)	Mức độ ảnh hưởng (Sev ²)	Số RPN² =(10)x(11)	Duy trì BPKS hiện hữu	Bổ sung/thay thế BPKS hoặc hành động khác
								trách nhiệm bảo trì					
8	Bước 8: Đưa vào sử dụng	Hệ thống không hoạt động đúng như mong đợi.	Giám sát viên còn lơ là, không nghiêm túc; chưa có kế hoạch backup/rollback cụ thể.	4	Ảnh hưởng đến hoạt động của đơn vị, gây gián đoạn hệ thống, thất thoát lên đến 100 triệu đồng.	4	16	Tạo quy trình kiểm tra sau sửa chữa, có sự tham gia của người dùng cuối; có kế hoạch rollback/backup rõ ràng.	2	4	8	Có	Không

Đơn vị khác có tham gia ĐGRR	Họ tên	Chữ ký

Người lập

Lãnh đạo đơn vị

KẾ HOẠCH HÀNH ĐỘNG

(Thời điểm/...../.....)

1. ĐƠN VỊ THỰC HIỆN: [tên Phòng/Ban thuộc doanh nghiệp].....
2. QUY TRÌNH: [Tên quy trình]
3. NGÀY THỰC HIỆN [dd/mm/yyyy]
- QUY TRÌNH QLRR:

STT	Rủi ro đề xuất kế hoạch hành động	Bước quy trình liên quan đến rủi ro	Phương án xử lý rủi ro đề xuất	Dự kiến nguồn lực, chi phí để thực hiện	Đơn vị/ cá nhân thực hiện		Lịch trình triển khai	Thời hạn hoàn thành
					Chính	Phối hợp hỗ trợ		

Người lập

Lãnh đạo đơn vị

Cấp thẩm quyền