

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

(Thời điểm/...../.....)

ĐƠN VỊ THỰC HIỆN:

STT	Liệt kê các quy trình	Bộ phận thực hiện quy trình	
		Chính	Liên quan
1	Quy trình tiếp nhận và xử lý yêu cầu cơ sở hạ tầng CNTT	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/...../.....)

1. ĐƠN VỊ THỰC HIỆN: Phòng CNTT
2. QUY TRÌNH: Quy trình tiếp nhận và xử lý yêu cầu cơ sở hạ tầng CNTT
3. NGÀY THỰC HIỆN: 12/06/2025
- QUY TRÌNH QLRR:
4. MỤC TIÊU¹ Đảm bảo tiếp nhận và xử lý yêu cầu hiệu quả, kịp thời, an toàn.

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	Tiếp nhận yêu cầu	Yêu cầu không được ghi nhận hoặc bị bỏ sót	Lỗi hệ thống hoặc nhân viên không nhập liệu	3	Chậm trễ xử lý, mất yêu cầu từ người dùng	4	12	Sử dụng hệ thống ticketing ServiceNow với cảnh báo tự động trong 24 giờ, gửi email	2	3	6	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 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
								xác nhận, đào tạo nhân viên nhập liệu					
2	Bước 2: Phân loại và đánh giá yêu cầu ...	Phân loại sai mức độ ưu tiên	Thiếu kinh nghiệm	2	Xử lý không đúng mức độ khẩn cấp, gây gián đoạn	3	6	Đào tạo định kỳ về phân loại yêu cầu, sử dụng checklist tiêu chuẩn, tổ chức thi đánh giá kỹ năng hàng quý	1	2	2	Có	Không
3	Bước 3: Lập kế hoạch xử lý	Kế hoạch không khả thi hoặc thiếu tài nguyên	Đánh giá sai nhu cầu tài nguyên	3	Trì hoãn xử lý, tăng chi phí	4	12	Họp đánh giá kế hoạch với các bên liên quan, sử dụng Jira với báo cáo	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
								tài nguyên tự động					
4	Bước 4: Thực hiện xử lý yêu cầu	Xử lý không thành công do lỗi kỹ thuật	Lỗi phần cứng hoặc cấu hình sai	2	Gián đoạn dịch vụ, mất dữ liệu	5	10	Thử nghiệm trên môi trường sandbox, sao lưu dữ liệu, kiểm tra thiết bị định kỳ	1	4	4	Có	Không
5	Bước 5: Kiểm tra và nghiệm thu	Phát hiện lỗi muộn sau khi xử lý	Kiểm tra không kỹ hoặc thiếu test case	3	Hệ thống không ổn định, phải làm lại	4	12	Sử dụng bộ test case tiêu chuẩn, kiểm tra trước triển khai bằng công cụ tự động, kiểm tra chéo bởi chuyên viên bộ phận QA	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
6	Bước 6: Bàn giao và lưu trữ tài liệu	Tài liệu không đầy đủ hoặc bị mất	Thiếu quy trình lưu trữ hoặc không tuân thủ	2	Khó khăn trong bảo trì, mất thông tin quan trọng	3	6	Sử dụng mẫu tài liệu chuẩn, lưu trữ trên SharePoint với phân quyền, kiểm tra tài liệu tự động bằng Power Automate	1	2	2	Có	Không

Đơn vị khác có tham gia ĐGRR	Họ tên	Chữ ký

Người lập

Lãnh đạo đơn vị

