**DANH MỤC CÁC QUY TRÌNH PHẢI NHẬN DIỆN**

**VÀ THỰC HIỆN QUY TRÌNH QUẢN LÝ RỦI RO**

**Đáp ứng PPI (Predictive, Preventive and Incident-response Capabilities)**

*(Thời điểm \_\_\_/\_\_\_/2021)*

**ĐƠN VỊ THỰC HIỆN: PHÒNG QUẢN LÝ VẬN HÀNH HTTT (PQLVH)**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **STT** | **Liệt kê các quy trình** | **Bộ phận thực hiện quy trình** | | |
| **Chính** | **Liên quan** | |
|  | Quy trình Khắc phục sự cố hệ thống Mạng nội bộ (LAN) tại doanh nghiệp | Tổ Vận hành HTTT tại Phòng Vận hành HTTT (PQLVH) | Bộ phận CNTT của:  - Phòng Quản lý dữ liệu, hạ tầng cơ sở và - Phòng An toàn hệ thống CNTT | |
|  | … | … | … | |
|  | … | … | … | |
|  | … | … | … | |
| **Người biên soạn tài liệu** | | **Trưởng Phòng PQLVH** | |

*(họ tên và chữ ký) (họ tên và chữ ký)*

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

*(Thời điểm \_\_\_/\_\_\_/2021)*

|  |  |
| --- | --- |
| **1. ĐƠN VỊ THỰC HIỆN:** | PHÒNG QUẢN LÝ VẬN HÀNH HTTT (PQLVH) |
| **2. QUY TRÌNH:** | **Quy trình Khắc phục sự cố hệ thống Mạng nội bộ (LAN)** |
| **3. NGÀY THỰC HIỆN QUY TRÌNH QLRR:** | \_\_\_/\_\_\_/2021 |
| **4. MỤC TIÊU:** | Khắc phục sự cố mạng nội bộ **dưới 2 giờ làm việc bắt đầu từ lúc nhận yêu cầu của người dùng.** |

| **TT** | **Các bước thực hiện quy trình** | **Rủi ro tiềm ẩn** | **Nguyên nhân của rủi ro** | **Khả năng xảy ra** | **Hậu quả có thể gây ra** | **Mức độ ảnh hưởng** | **Số RPN1 = 5x7** | **Biện pháp kiểm soát hiện hữu** | **Đánh giá lại rủi ro& cơ hội** | | | **Hành động đề nghị** | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Khả năng xảy ra** | **Mức độ ảnh hưởng** | **Số RPN2 = 10x11** | **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:  Tiếp nhận thông tin sự cố | Hệ thống email không hoạt động | Đang trong kỳ bảo trì hệ thống email (downtime), cấu hình sai, sự cố ngoài ý muốn v.v. | 2 | Người lao động không liên lạc được qua email | 1 | 2 | Người lao động liên lạc qua hệ thống s-office (MIS) (hoặc Zalo) trong thời gian hệ thống email không hoạt động | 1 | 1 | 1 | Có | Không |
| **2** | Bước 2:  Cập nhật sự cố vào sổ nhật ký | Nhân viên tổ vận hành PQLVH quên / không ghi nhận sự cố vào sổ nhật ký | Thiếu giám sát, kiểm tra công việc của nhân viên; nhân viên bất mãn, làm việc cẩu thả… | 2 | Sự cố không được thống kê, theo dõi khiến khó đánh giá mức độ tin cậy và tính ổn định của mạng LAN | 1 | 2 | Nhân viên tổ vận hành PQLVH ca sau sẽ tiếp nhận công việc ca trước kiểm tra lại sổ nhật ký và hỏi lại nhân viên ca trước có sự cố xảy ra không; phân công nhân sự quản trị hệ thống kiểm tra hàng ngày nội dung nhật ký trên hệ thống có sự cố (như log files, audit log, event viewer,…) và đối chiếu với sổ nhật ký để phát hiện sai lệch có sự cố nhưng không ghi vào sổ nhật ký; Trưởng Phòng ký duyệt vào sổ nhật ký hàng ngày sau khi nhân viên cập nhật sổ nhật ký | 1 | 1 | 1 | Có | Không |
| **3** | Bước 3.  Xác định nguyên nhân và cập nhật thông tin sự cố | Nhân viên tổ vận hành PQLVH quên / không ghi nhận nguyên nhân sự cố vào sổ nhật kí | Thiếu giám sát, kiểm tra công việc của nhân viên; nhân viên bất mãn, làm việc cẩu thả… | 2 | Sự cố không được thống kê, theo dõi khiến khó đánh giá mức độ tin cậy và tính ổn định của mạng LAN | 1 | 2 | Nhân viên tổ vận hành PQLVH ca sau sẽ tiếp nhận công việc ca trước kiểm tra lại sổ nhật ký và hỏi lại nhân viên ca trước có nguyên nhân sự cố nếu thiếu thông tin; Trưởng Phòng ký duyệt vào sổ nhật ký hàng ngày sau khi nhân viên cập nhật sổ nhật ký | 1 | 1 | 1 | Có | Không |
| **4** | Bước 4.  Xác định có kịch bản khắc phục chưa? | Có kịch bản nhưng kịch bản không thực thi được một số bước | Kịch bản cũ, thiếu thông tin | 2 | Không thể xử lý sự cố theo kịch bản | 1 | 2 | Cập nhật kịch bản định kỳ theo bản hiện hành của bộ phận Helpdesk của Khối CNTT lưu trên hệ thống s-office của doanh nghiệp | 1 | 1 | 1 | Có | Không |
| **5** | Bước 5. Xây dựng phương án khắc phục | Xác định sai nguyên nhân gây ra sự cố khi xây dựng phương án | Nhân viên tổ vận hành xử lý sự cố thiếu kinh nghiệm, thiếu tham khảo các nguồn tin khác | 2 | Phương án khắc phục không dùng được; thời gian khắc phục có thể lâu hơn 2 giờ | 1 | 2 | Khi soạn và duyệt phương án khắc phục sự cố, người soạn phải tham khảo nhiều kịch bản xử lý đã có và liệt kê tất cả các nguyên nhân có thể và giải pháp xử lý tương ứng để khi dùng phương án để khắc phục không bị gặp rủi ro này | 1 | 1 | 1 | Có | Không |
| **6** | Bước 6.  Phê duyệt | (1)Phương án không được duyệt trên văn bản | Trưởng Phòng không có mặt vào lúc xảy ra sự cố | 2 | Sự cố bị kéo dài hơn mong đợi (2 giờ) | 2 | 4 | Trưởng Phòng đồng ý cho phép nhân viên tổ vận hành liên lạc qua điện thoại với Trưởng Phòng để có phê duyệt | 1 | 1 | 1 | Có | Không |
|  | (2)Phương án không được duyệt trên văn bản đủ nhanh để kịp khắc phục sự cố trong thời gian quy định | Trưởng Phòng không hiểu biết về mạng máy tính | 1 | Sự cố bị kéo dài hơn mong đợi (2 giờ) | 2 | 2 | Nhân viên tổ vận hành liên lạc qua điện thoại với Phó phòng phụ trách mạng hoặc chuyên viên phụ trách mạng máy tính để có sự thống nhất phương án trước khi phê duyệt (ký nháy vào phương án rồi trình lại cho Trường Phòng ký) | 1 | 1 | 1 | Có | Không |
| **7** | Bước 7.  Khắc phục sự cố | Công cụ chuyên dụng dùng trong phương án xử lý (như kìm bấm RJ45, LAN cable tester,…) bị hỏng hoặc thiếu hoặc thất lạc hoặc bị nhân viên mang đi nơi khác. | PQLVH không trang bị dự phòng; không quản lý công cụ theo quy định; nhân viên quản lý (“asset owner”) công cụ kém | 1 | Thời gian khắc phục sự cố kéo dài (2 giờ) | 2 | **2** | Mượn công cụ của Phòng Quản lý dữ liệu, hạ tầng cơ sở và Phòng An toàn hệ thống CNTT (vì nhân viên 2 phòng này luôn có bộ đồ nghề này); PQLVH mua dự phòng 2 hoặc 3 bộ công cụ; thay người quản lý công cụ mới | 1 | 1 | 1 | Có | Không |
| **8** | Bước 8.  Kiểm tra kết quả | Sự cố vẫn chưa khắc phục xong | Chưa tìm ra đúng nguyên nhân sự cố nên phương án xử lý là không phù hợp | 2 | Sự cố bị kéo dài hơn mong đợi (2 giờ) | 1 | 2 | Khi soạn và duyệt phương án khắc phục sự cố, người soạn và duyệt phải tham khảo nhiều kịch bản xử lý đã có và liệt kê tất cả các nguyên nhân có thể và giải pháp xử lý tương ứng để khi dùng phương án để khắc phục không bị gặp rủi ro này | 1 | 1 | 1 | Có | Không |
| **9** | Bước 9.  Báo cáo - cập nhật thông tin sự cố | Nhân viên tổ vận hành PQLVH cập nhật thiếu thông tin vào sổ nhật kí | Thiếu giám sát, kiểm tra công việc của nhân viên; nhân viên bất mãn, làm việc cẩu thả… | 1 | Sự cố không được thống kê, theo dõi khiến khó đánh giá mức độ tin cậy và tính ổn định của mạng LAN | 1 | 1 | Nhân viên tổ vận hành PQLVH ca sau sẽ tiếp nhận công việc ca trước kiểm tra lại sổ nhật ký và hỏi lại nhân viên ca trước về sự cố nếu thiếu thông tin; Trưởng Phòng ký duyệt vào sổ nhật ký hàng ngày sau khi nhân viên cập nhật sổ nhật ký | 1 | 1 | 1 | Có | Không |
| **10** | Bước 10.  Lưu hồ sơ | Hồ sơ không có Phiếu yêu cầu (tập tin số qua email) tại Bước 1 theo Quy định do hệ thống email không hoạt động trước-trong-và sau khi khắc phục sự cố mạng | Đang trong kỳ bảo trì hệ thống email (downtime), cấu hình sai, sự cố ngoài ý muốn v.v. | 2 | Hồ sơ không đầy đủ bộ các văn bản phải lưu trữ theo Quy định của doanh nghiệp; các tập tin số khác thu thập được không đúng quy cách của một Phiếu Yêu cầu | 1 | 2 | Người lao động IN một biểu mẫu có các đề mục nội dung tương tự Phiếu yêu cầu in từ hệ thống Email; điền thông tin rồi đính kèm bản kết xuất số hóa của hệ thống s-office (MIS) (hoặc Zalo) và yêu câu các bên liên quan ký vào. | 1 | 1 | 1 | Có | Không |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Đơn vị khác có tham gia ĐGRR** | **Họ tên** | **Chữ ký** | **Người lập** | **Trưởng Phòng QLVH** |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  | *(họ tên và chữ ký)* | *(họ tên và chữ ký)* |

**KẾ HOẠCH HÀNH ĐỘNG**

*(Thời điểm \_\_/\_\_\_/2021)*

|  |  |
| --- | --- |
| **1. ĐƠN VỊ THỰC HIỆN:** | PHÒNG QUẢN LÝ VẬN HÀNH HTTT (PQLVH) |
| **2. QUY TRÌNH:** | Quy trình Khắc phục sự cố hệ thống Mạng nội bộ (LAN) |
| **3. NGÀY THỰC HIỆN QUY TRÌNH QLRR:** | \_\_/\_\_\_/2021 |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **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** |
|  | Rủi ro ở cấp độ thấp, đã có biện pháp kiểm soát nên không cần phương án xử lý rủi ro mới |  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Người biên soạn tài liệu** | **Trưởng Phòng QLVH** | **Cấp thẩm quyền** |

*(họ tên và chữ ký) (họ tên và chữ ký) (họ tên và chữ ký)*

*(\*)RPN là viết tắt của Risk Priority Number*