



QUẢN TRỊ WEBSITE

BÀI 7: XỬ LÝ SỰ CỐ TRONG VẬN HÀNH WEBSITE

- ⊙ Kết thúc bài học này bạn có khả năng
 - ⊙ Hiểu nguyên nhân và cách xử lý các sự cố liên quan đến hệ thống, kỹ thuật
 - ⊙ Hiểu nguyên nhân và cách xử lý các sự cố liên quan đến cấu hình, dữ liệu





Xử lý sự cố liên quan đến hệ thống, kỹ thuật

1. Quên gia hạn domain
2. Quên gia hạn hosting
3. Website bị lỗi vượt quá băng thông
4. Website bị tấn công DdoS
5. Website bị hack
6. Website hiện không tốt trên các loại thiết bị



Xử lý các sự cố liên quan đến cấu hình, dữ liệu

1. Dữ liệu không chính xác
2. Thông tin trên website đã lỗi thời
3. Quên pass admin
4. Website không chạy
5. Website google báo có virus
6. Website hoạt động quá chậm





BÀI 7: XỬ LÝ SỰ CỐ TRONG VẬN HÀNH WEBSITE

PHẦN 1: XỬ LÝ SỰ CỐ LIÊN QUAN ĐẾN HỆ THỐNG, KỸ THUẬT

- ✓ Vai trò của tên miền với doanh nghiệp:
 - Tên miền có thể xem là địa chỉ "online", là đại diện thương hiệu cho doanh nghiệp.
 - Tên miền là duy nhất và chỉ có một chủ sở hữu trong một thời điểm.
 - Rất nhiều dịch vụ hoạt động phụ thuộc vào tên miền, như web, mail, fpt, chat...
- ✓ Quên gia hạn tên miền là 1 lỗi trầm trọng.



- ✓ Nguyên nhân: Trước khi hết hạn, nhà cung cấp luôn gửi mail/sms cho chủ thể. Nếu thông tin về chủ thể (email, phone) không đúng, sẽ dẫn đến không nhận được thông báo từ nhà cung cấp.
- ✓ Xử lý:
 - Khi nhận được thông báo gia hạn, cần thực hiện ngay.
 - Khi (email, phone) trên tên miền có sự thay đổi (thông tin của nhân viên cũ chẳng hạn...) phải cập nhật ngay



- ✓ Vai trò của hosting:
 - Hosting chứa toàn bộ mã nguồn lập trình của website.
 - Hosting chứa toàn bộ dữ liệu tạo ra khi website vận hành, như: danh sách bài viết, danh sách sản phẩm, danh sách khách hàng, các hình ảnh, media, bình luận ...
- ✓ Quên gia hạn hosting dẫn là lỗi trầm trọng, dẫn đến mất toàn bộ dữ liệu website



QUÊN GIA HẠN HOSTING

- ✓ Nguyên nhân: Trước khi hết hạn, nhà cung cấp luôn gửi thông báo. Nếu thông tin (email, phone) không đúng, sẽ dẫn đến không nhận được thông báo từ nhà cung cấp.
- ✓ Xử lý:
 - Khi nhận được thông báo gia hạn, cần thực hiện ngay.
 - Khi (email, phone) trên hosting có sự thay đổi (của nhân viên cũ...) phải cập nhật ngay trong hosting.



- ✓ Băng thông là tổng lưu lượng dữ liệu truyền từ server đến người dùng trong 1 tháng.
- ✓ Nguyên nhân: Lỗi xảy ra khi bạn mua các gói hosting có giới hạn băng thông , chưa hết tháng đã đủ băng thông
- ✓ Tình trạng: khi lỗi xảy ra, không ai có thể xem website được. Tất cả đều thấy thông báo **Bandwidth Limit Exceeded**.

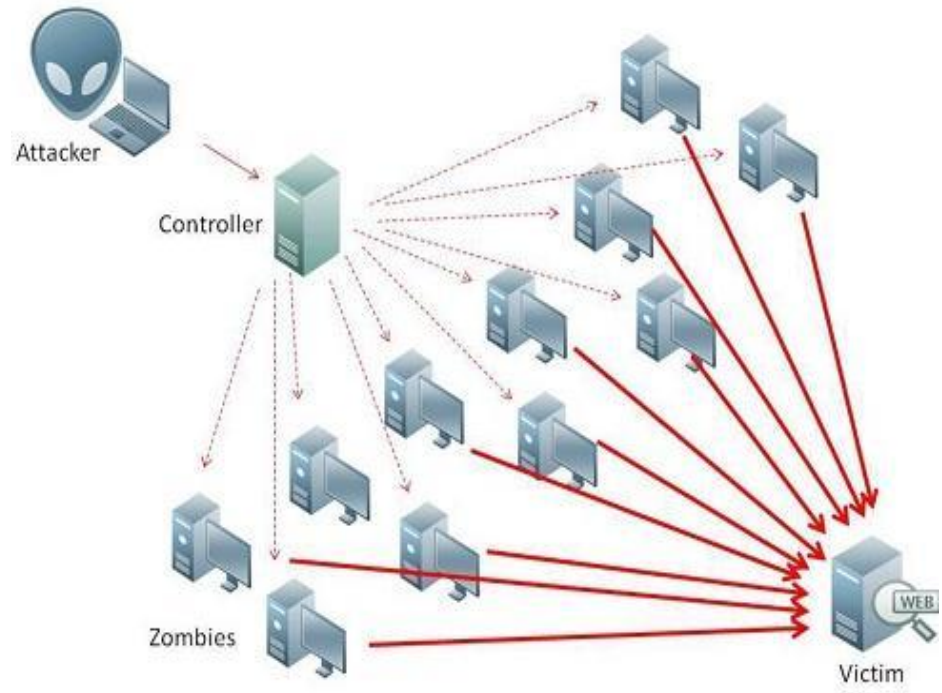


✓ Xử lý:

- Liên hệ nhà cung cấp để mua thêm băng thông (nếu họ có cung cấp dịch vụ này)
- Liên hệ nhà cung cấp để mua gói hosting có băng thông cao hơn.
- Giảm bớt độ lớn hình ảnh/audio/video trong website

5G Bandwidth Extra	10G Bandwidth Extra	Restore data for Hosting
97.000 ^đ x 3 tháng	187.900 ^đ x 1 tháng	200.000 ^đ = OneTime

- ✓ DDoS là viết tắt của **D**istributed **D**enial **o**f **S**ervice – tấn công từ chối dịch vụ.
- ✓ Kẻ tấn công tạo nên hàng triệu request truy cập đến website cùng một lúc khiến website tê liệt.
- ✓ Đây là một hình thức tấn công đơn giản nhưng rất khó nhận biết và ngăn chặn.
- ✓ Hacker phát tán mã độc và biến các máy tính cá nhân nhiễm mã độc thành Zombies, tiếp tay cho hacker tấn công một website (Victim)

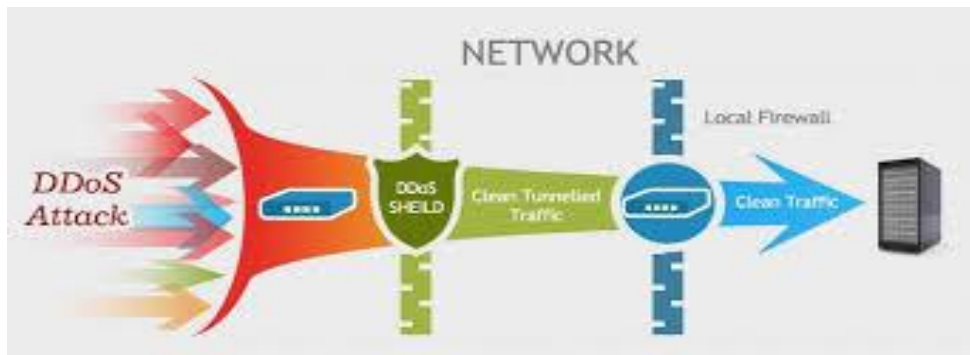


✓ Cách nhận biết

- Website hết Bandwidth một cách bất thường.
- Website truy cập chậm một cách bất thường.

✓ Xử lý:

- Liên hệ ngay cho nhà cung cấp hosting, nhờ họ xử lý.
- Nhà cung cấp sẽ phân tích và ngăn chặn các hướng tấn công nhằm vào website.
- Bởi vậy, vai trò, khả năng của nhà cung cấp hosting là rất quan trọng.



- ✓ Tình trạng: website gặp phải một trong các tình huống sau:
 - Trang chủ website bị đổi giao diện.
 - Khi vào trang chủ bị chuyển sang trang web độc hại khác.



Trang chủ website Vietnam Airline bị hacker tấn công đổi giao diện năm 2017

- ✓ Nguyên nhân :
- Tồn tại các lỗ hổng bảo mật do lỗi lập trình website như: SQL Injection , XSS...
 - Website bị nhiễm mã độc và hacker lấy được mật khẩu quản trị.
 - Admin tự ý cài đặt các modules, plugins vào website từ các nguồn không rõ ràng.



✓ Xử lý:

- Hãy upload lại toàn bộ source code website từ bản backup.
- Các form (đăng nhập, liên hệ, đăng ký, bình luận...) thường là cánh cửa để hacker tấn công vào website. Nếu có thể thì loại bỏ các form này.
- Thay đổi username và password của tất cả tài khoản quản trị.
- Liên hệ với nhà cung cấp hosting để nhờ hỗ trợ.

✓ Đề phòng trước:

- Định kỳ backup website để có thể hồi phục website khi bị hack.
- Web developer phải có kiến thức bảo mật web khi lập trình, tránh các lỗi sơ đẳng SQL Inject, XSS...
- Web Admin tìm hiểu các kiến thức về bảo mật Web, đặc biệt các lỗi SQL Injection, XSS...

WEB HIỆN KHÔNG TỐT TRÊN CÁC LOẠI THIẾT BỊ

- ✓ Tình huống: Website rất đẹp khi xem trên laptop, desktop. Nhưng truy cập bằng smartphone hay tablet thì website bị vỡ bố cục. Hình ảnh và text bị lộn xộn.
- ✓ Nguyên nhân: Lỗi do kỹ thuật định dạng CSS quá cứng nhắc, không lập trình để định dạng trang trên mọi loại thiết bị
- ✓ Xử lý: Bạn thử đưa cách xử lý nhé





DEMO

- Giảng viên demo đăng bài viết





BÀI 7: XỬ LÝ SỰ CỐ TRONG VẬN HÀNH WEBSITE

PHẦN 2: XỬ LÝ CÁC SỰ CỐ LIÊN QUAN ĐẾN CẤU HÌNH, DỮ LIỆU

DỮ LIỆU KHÔNG CHÍNH XÁC

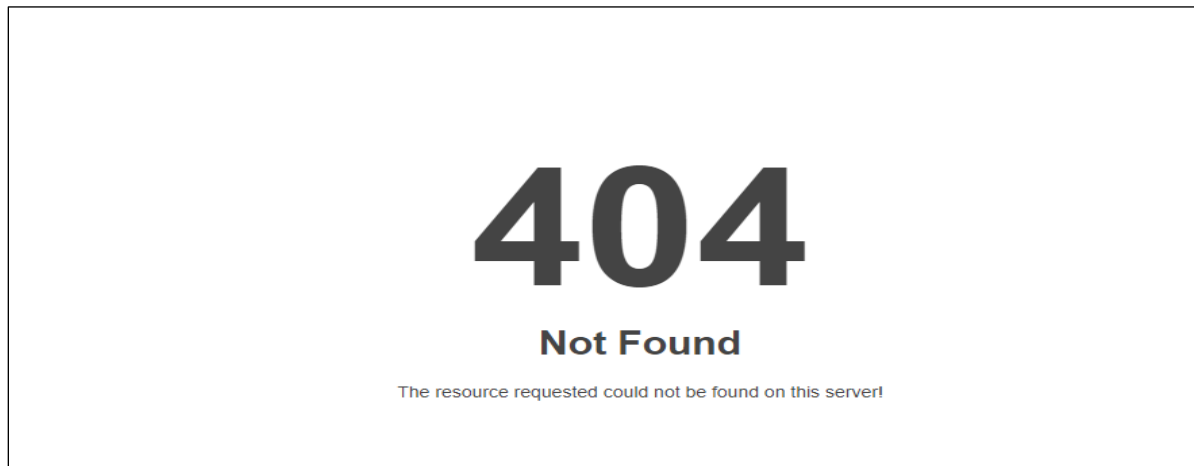
- ✓ Dữ liệu không chính xác là lỗi dễ xảy ra trong quá trình vận hành website.
- ✓ Một vài tình huống khiến dữ liệu website không chính xác:
 - Nhập sai giá bán của sản phẩm.
 - Mời khách hàng đến hội thảo nhưng ghi sai ngày.
 - Sai chính tả trong các bài viết, sản phẩm
 - Xóa nhầm dữ liệu (bài viết, category, sản phẩm...)
- ✓ Tùy tình huống, dữ liệu không chính xác có thể ảnh hưởng đến uy tín, tài chính công ty.
- ✓ Xử lý: bạn thử đưa cách giải quyết nhé,



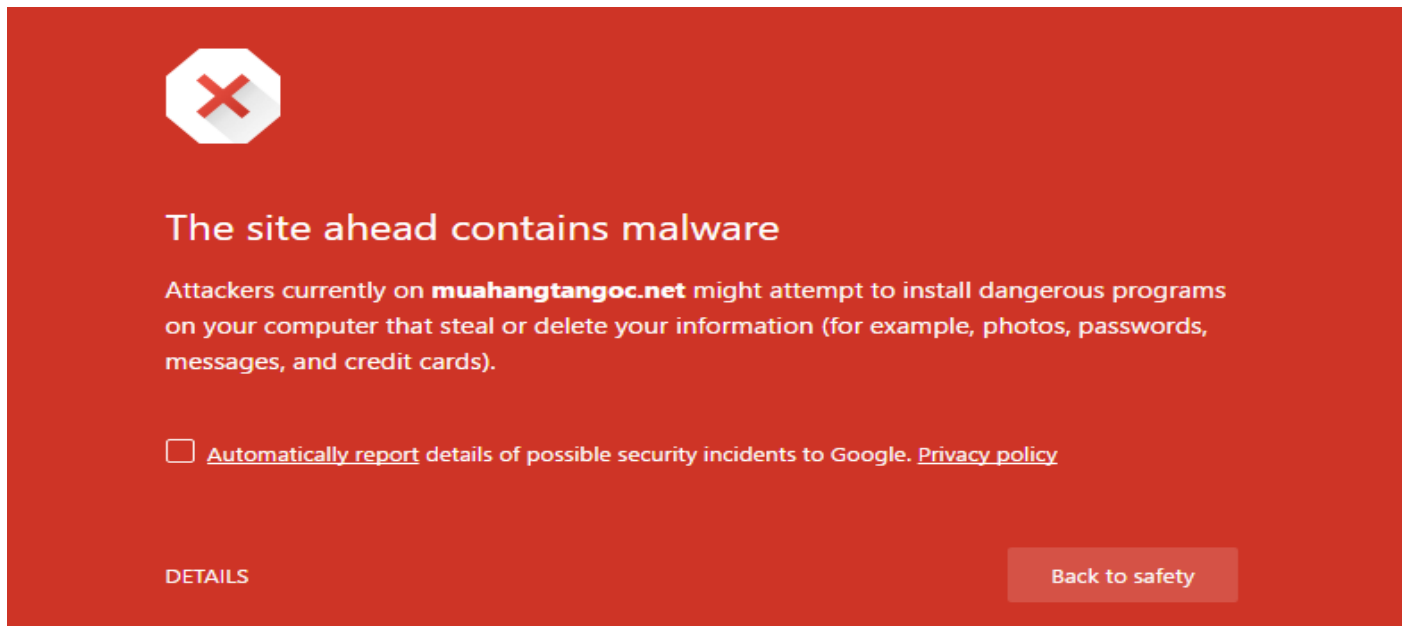
- ✓ Là tình huống thông tin trên website đã cũ, không còn giá trị sử dụng.
- ✓ Một vài tình huống thường gặp:
 - Địa chỉ, điện thoại của công ty trên website không còn đúng nữa do công ty đã thay đổi văn phòng .
 - Email các bộ phận không còn chính xác do đã có thay đổi .
 - Cấu trúc các phòng ban không đúng do đã có điều chỉnh trong quá trình hoạt động.
 - Form Liên hệ không hoạt động đúng do email nhận liên hệ đã thay đổi.
- ✓ Xử lý: bạn thử đưa ra cách xử lý nhé.

- ✓ Quên pass admin là lỗi khá phổ biến.
- ✓ Nguyên nhân: mật khẩu quá phức tạp hoặc rất lâu mới vào lại admin hoặc bất cẩn (mới đổi quên ngay)...
- ✓ Xử lý:
 - ✓ Dùng chức năng Lost Password để có pass mới – nếu website có tính năng này.
 - ✓ Vào quản trị hosting → MySQL Databases → vào table danh sách user để thực hiện đổi mật khẩu.
 - ✓ Dùng lại bản backup database có chứa mật khẩu cũ.
 - ✓ Bạn đề xuất thêm cách khác nhé.

- ✓ Trang chủ không hiện gì và có thông báo 404 hoặc 500.
- ✓ Giải thích: Lỗi 404 là thông báo tài nguyên trang web không tìm thấy. Lỗi 500 là lỗi nội tại trong server.
- ✓ Đây là các lỗi khá phức tạp, do nhiều nguyên nhân.
- ✓ Nguyên nhân:
 - Bạn vừa code hoặc cấu hình sai ở chỗ nào đó
 - Vô tình xóa/di chuyển các file quan trọng của website.
- ✓ Xử lý: Mời Bạn thử đưa ra cách xử lý nhé.



- ✓ Mỗi khi người xem truy cập 1 website, Chrome sẽ kiểm tra địa chỉ website có nằm trong danh sách "đen" (black list) của Google Safe Browsing hay không.
- ✓ Nếu có, Chrome sẽ báo ngay với trang web nền đỏ như hình.
- ✓ Thật tai hại nếu website của bạn bị lỗi này.



- ✓ Nguyên nhân: Website chứa mã độc hoặc có chứa nhiều đoạn mã phức tạp mà Google nghi ngờ.
- ✓ Xử lý:
 - Vào google.com/safebrowsing/diagnostic?site=YourDomain.com và nhập domain vào để kiểm tra trình trạng nhiễm mã độc của website.
 - Quét virus toàn bộ website ngay, dùng công cụ của nhà cung cấp hosting nếu họ có . Hoặc down toàn bộ website về máy cá nhân để quét.
 - Đổi ngay username và password của toàn bộ tài khoản admin. Mật khẩu mới phải dài và phức tạp hơn.
 - Kiểm tra kỹ các file có tên index.* , default.* , .htaccess trên host và gỡ bỏ các đoạn iframe nếu có.
 - Nếu cần, có thể dùng lại bản backup mã nguồn trước đó.
 - Báo cho Google sau khi xử lý để gỡ bỏ (slide sau)

Sau khi xử lý để có source sạch , bạn thực hiện gỡ bỏ cảnh báo:

- ✓ Vào <https://google.com/webmasters/tools> và thêm url website của bạn.
- ✓ Tải 1 file web tĩnh google.....html do google tạo ra
- ✓ Upload file HTML vừa tải lên hosting, trong folder public_html hoặc htdocs
- ✓ Nhấn nút **Verify** để xác minh website của mình
- ✓ Vào mục Health → Malware → chọn "Request a review" để gửi yêu cầu Google xem xét .
- ✓ Thời gian thường khoảng 72h. Nếu Google thấy vẫn còn mã độc sẽ gửi báo cáo và cho biết các đường dẫn bị nhiễm và loại mã độc đang tồn tại trên website.
- ✓ Bạn tiếp tục xử lý theo cảnh báo để loại bỏ toàn bộ mã độc và thực hiện lại "Request a review"

- ✓ Website thường xuyên hoạt động chậm sẽ làm mất thời gian của mọi người, mất khách hàng.
- ✓ Nguyên nhân:
 - Bạn mua gói hosting rẻ, server cũ.
 - Server hosting ở quá xa người dùng.
 - Nội dung trang web quá lớn: chứa nhiều hình, video dung lượng lớn.
- ✓ Xử lý
 - Nếu hosting rẻ, server cũ → thực hiện nâng cấp.
 - Server ở quá xa => chuyển nhà cung cấp hosting.
 - Nội dung trang web lớn: Dùng công cụ Developer Tool để phân tích kích thước các tài nguyên (hình, nhạc, video) trong trang, loại bỏ những cái có size lớn. Thường size các file hình chỉ nên $\leq 1\text{MB}$ là tốt

Phân tích kích thước các tài nguyên trong trang web:

- ✓ B1: Mở Chrome và nhập địa chỉ của trang
- ✓ B2: Gõ phím F12 để mở Developer Tool, rồi nhấp tab Network
- ✓ Gõ phím Ctrl-F5 nạp lại toàn trang và quan sát cột **Size** để biết kích thước từng tài nguyên trong trang

The screenshot shows a web browser with the address bar displaying `seminar.longnv.name.vn/tinnoibat.php`. The page content features a dark background with yellow text and a small image of a city at night. The Chrome DevTools Network tab is open, showing a list of resources. The 'Size' column is highlighted, and the total load time is 6.35 s.

Name	Status	Type	Size	Time	Waterfall
1.jpg	200	jpeg	19.5 MB	3.64 s	
2.jpg	200	jpeg	22.7 MB	5.63 s	
3.jpg	200	jpeg	21.2 MB	5.58 s	
4.jpg	200	jpeg	19.0 kB	261 ms	

7 requests | 63.5 MB transferred | 63.5 MB resources | Finish: 5.81 s | DOMContentLoaded: 222 ms | Load: 6.35 s



DEMO

- Giảng viên demo các tính năng





Xử lý sự cố liên quan đến hệ thống, kỹ thuật

1. Quên gia hạn domain
2. Quên gia hạn hosting
3. Website bị lỗi vượt quá băng thông
4. Website bị tấn công DdoS
5. Website bị hack
6. Website hiện không tốt trên các loại thiết bị



Xử lý các sự cố liên quan đến cấu hình, dữ liệu

1. Dữ liệu không chính xác
2. Thông tin trên website đã lỗi thời
3. Quên pass admin
4. Website không chạy
5. Website google báo có virus
6. Website hoạt động quá chậm





Cảm ơn