

Quảng Bình, ngày 06 tháng 04 năm 2014

KẾ HOẠCH

Hỗ trợ ứng cứu sự cố mạng máy tính, xử lý thư rác và tin nhắn rác

Thực hiện công văn số 194/STTTT-CNTT ngày 04/4/2014 của sở Thông tin và Truyền thông Quảng Bình về việc giao nhiệm vụ năm 2014, Trung tâm Công nghệ thông tin và Truyền thông ban hành kế hoạch triển khai hỗ trợ ứng cứu sự cố, xử lý thư rác, tin nhắn rác như sau:

I. MỤC ĐÍCH YÊU CẦU

- Hỗ trợ kịp thời các sự cố liên quan đến an toàn, an ninh thông tin, thư rác, tin nhắn rác tại các cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh.
- Quá trình triển khai đảm bảo tính thống nhất, hiệu quả, có sự phối hợp chặt chẽ giữa cán bộ phụ trách và đầu mối tại các cơ quan, đơn vị.
- Kịp thời báo cáo tiến độ, các sự vụ phát sinh cho lãnh đạo Trung tâm, lãnh đạo Sở Thông tin và Truyền thông để có sự chỉ đạo, định hướng.

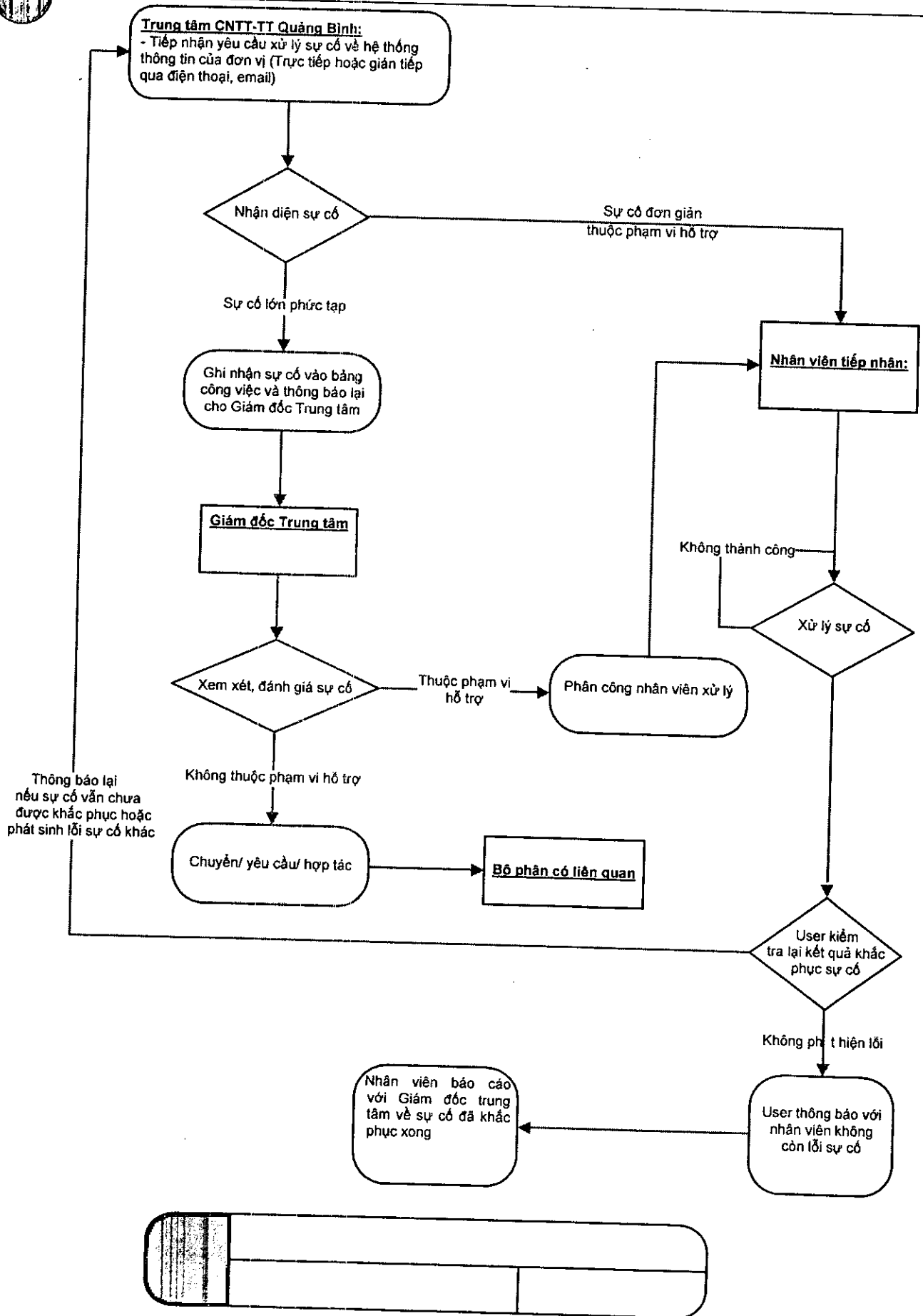
II. NỘI DUNG CÔNG VIỆC

1. Thành lập Tổ ứng cứu, xử lý sự cố thường trực liên quan đến an toàn an ninh thông tin, thư rác, tin nhắn rác (Có phụ lục I kèm theo).
2. Xây dựng danh mục sự việc các sự cố có thể xảy ra cần sự hỗ trợ từ các cơ quan, đơn vị (Có phụ lục II kèm theo).
3. Lập đường dây nóng bằng số điện thoại, email và trao đổi trực tuyến trên trang thông tin điện tử của Trung tâm.
4. Gửi văn bản cho các cơ quan, đơn vị trên địa bàn được biết về danh mục các sự vụ ứng cứu sự cố, cách thức liên lạc và yêu cầu cung cấp đầu mối cung cấp thông tin tại các cơ quan, đơn vị.
5. Tiếp nhận và xử lý hoặc điều phối xử lý các sự cố; ghi nhật ký ứng cứu, xử lý sự cố tại các cơ quan, đơn vị.
6. Thường xuyên liên hệ chặt chẽ với Trung tâm Ứng cứu sự cố khẩn cấp máy tính Việt Nam – VNCERT (Bộ Thông tin và Truyền thông) nhằm cập nhật các thông tin mới nhất về các văn bản, hướng dẫn bảo mật, an toàn thông tin, các cách thức xử lý và đồng thời yêu cầu hỗ trợ khi cần thiết.
7. Báo cáo định kỳ, đột xuất đến lãnh đạo Trung tâm, Sở Thông tin và Truyền thông về hoạt động hỗ trợ ứng cứu sự cố.

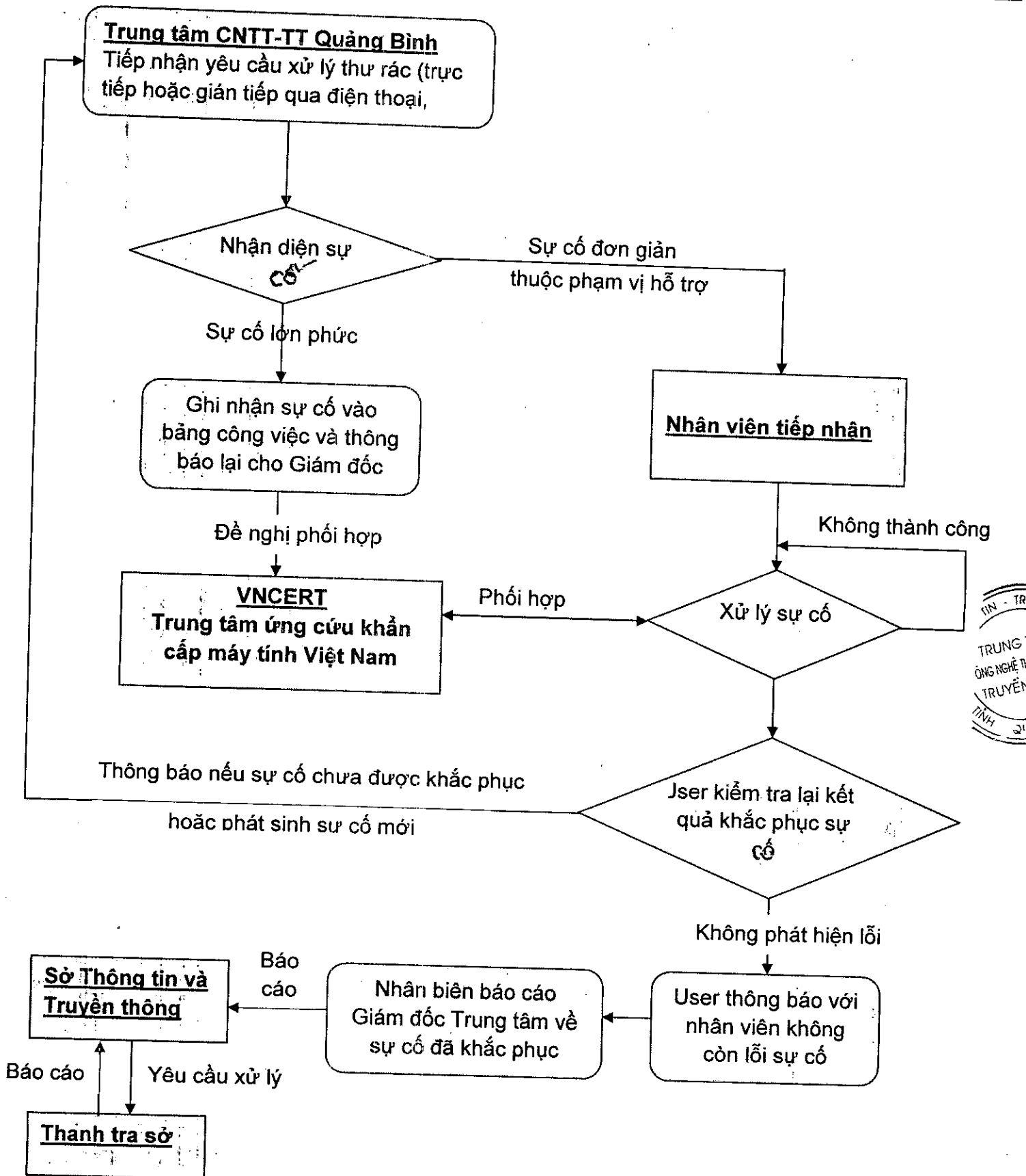
III. QUY TRÌNH HỖ TRỢ ỨNG CỨU SỰ CỐ



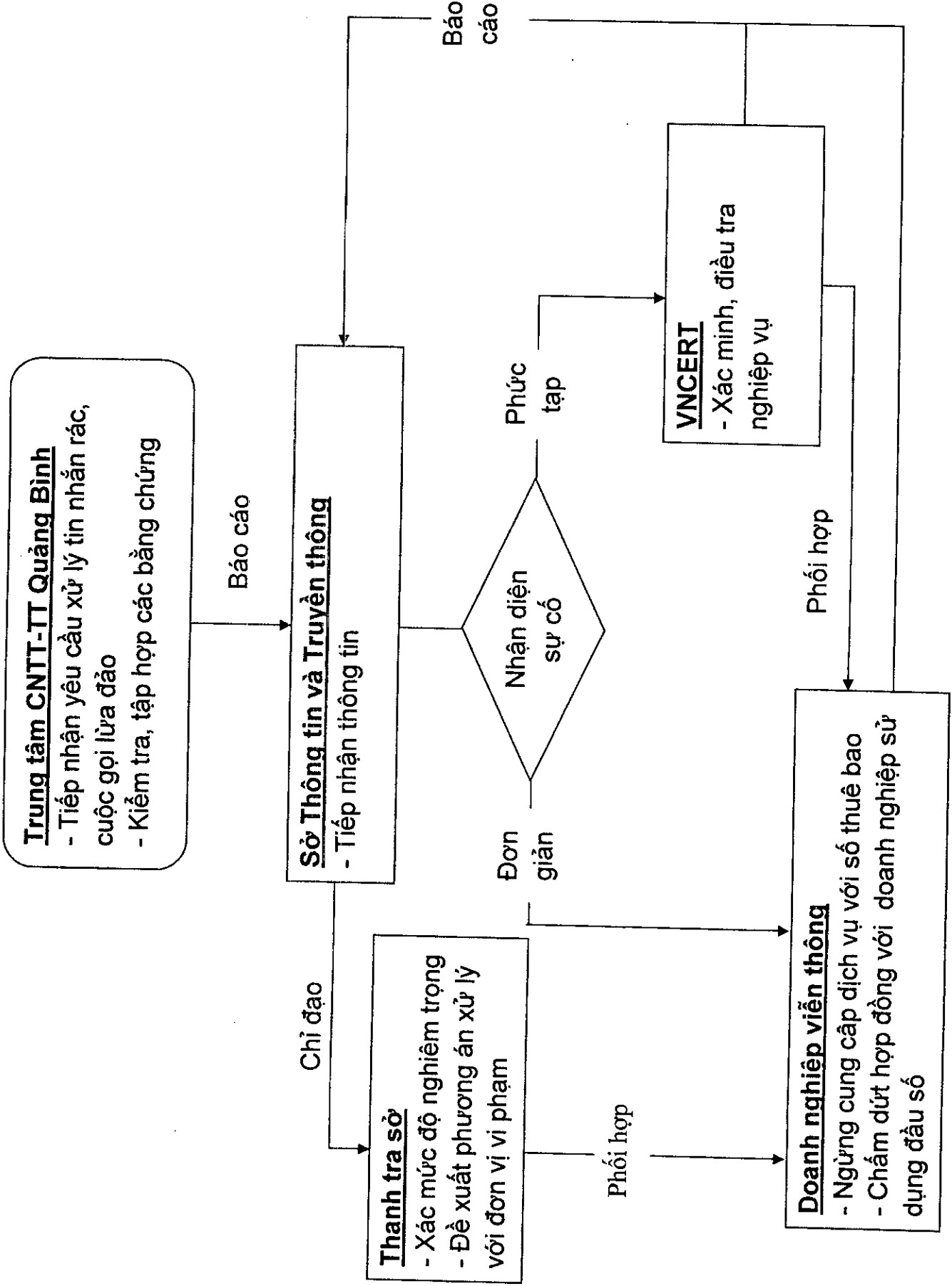
1. Quy trình hỗ trợ xử lý sự cố hệ thống mạng



2. Quy trình hỗ trợ xử lý thư rác



3. Quy trình hỗ trợ xử lý tin nhắn rác, cuộc gọi nhờ lừa đảo



IV. CHẾ ĐỘ BÁO CÁO

1. Định kỳ (tuần, tháng): Tổ ứng cứu, xử lý sự cố có nhiệm vụ tổng hợp báo cáo Giám đốc Trung tâm và Sở Thông tin và Truyền thông.
2. Đột xuất: Tổ ứng cứu, xử lý sự cố báo cáo kịp thời về Giám đốc Trung tâm về các lỗi phát sinh hoặc các vấn đề liên quan (nếu có) ngoài khả năng và kỹ thuật cho phép.
3. Hình thức báo cáo:

- Báo cáo định kỳ: Sáng thứ 6 hàng tuần (Đối với báo cáo tuần); Chiều thứ 6 của tuần cuối cùng trong tháng (Đối với báo cáo tháng).

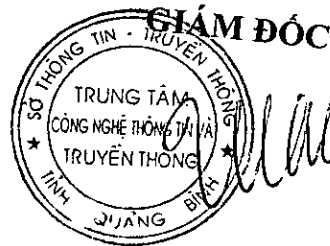
Hình thức báo cáo: Theo "Phiếu yêu cầu" trên hệ thống phần mềm QLVB&ĐH (hoặc Email).

- Báo cáo đột xuất (nếu có): Trực tiếp hoặc qua điện thoại cố định/di động với Lãnh đạo Trung tâm.

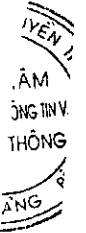
Trên đây là kế hoạch triển Hỗ trợ ứng cứu sự cố mạng máy tính và xử lý thư rác, tin nhắn rác trong năm 2014; các phòng và cá nhân căn cứ kế hoạch triển khai theo đúng nội dung, tiến độ./.

Nơi nhận:

- Lãnh đạo Sở {đề b/c};
- Lãnh đạo Trung tâm;
- Các thành viên liên quan;
- Lưu: VT.



Quách Xuân Hưng



PHỤ LỤC I
DANH SÁCH TỔ ỨNG CỨU SỰ CỐ

TT	Thành phần	Vị trí	Phân công công việc
1	Đặng Bá Hiếu	Tổ trưởng	<ul style="list-style-type: none"> - Chủ trì và trực tiếp triển khai ứng cứu, xử lý sự cố tại các cơ quan, đơn vị; - Đầu mối phối hợp VNCERT; - Tổng hợp, báo cáo Lãnh đạo Trung tâm về hoạt động ứng cứu sự cố.
2	Trần Diễm Phúc	Tổ phó	<ul style="list-style-type: none"> - Hỗ trợ ứng cứu sự cố các cơ quan, đơn vị liên quan đến các phần mềm dùng chung, phần mềm chuyên ngành; - Báo cáo kịp thời về hoạt động hỗ trợ ứng cứu sự cố.
3	Nguyễn Bá Hùng	Tổ viên	<ul style="list-style-type: none"> - Hỗ trợ ứng cứu sự cố các cơ quan, đơn vị liên quan đến tin nhắn rác, phần mềm hệ thống; - Báo cáo kịp thời về hoạt động hỗ trợ ứng cứu sự cố.
4	Trần Thị Hoài Phương	Tổ viên	<ul style="list-style-type: none"> - Hỗ trợ ứng cứu sự cố các cơ quan đơn vị liên quan đến các hệ thống cơ sở dữ liệu chuyên ngành; - Cập nhật nhật ký ứng cứu, xử lý sự cố. - Báo cáo kịp thời về hoạt động hỗ trợ ứng cứu sự cố.
5	Nguyễn Thái Huy	Tổ viên	<ul style="list-style-type: none"> - Tư vấn, hỗ trợ các đơn vị trong các sự cố liên quan đến các hệ thống phần cứng; - Báo cáo kịp thời về hoạt động hỗ trợ ứng cứu sự cố.

PHỤ LỤC II
DANH MỤC CÁC SỰ CỐ CẦN SỰ HỖ TRỢ TẠI CÁC CƠ QUAN, ĐƠN VỊ

TT	Danh mục sự cố	Đầu mối xử lý
1	Trang thông tin điện tử (website) của cơ quan, đơn vị bị hacker tấn công	Trần Diễm Phúc Trần Thị Hoài Phương
2	Phần mềm dùng chung, phần mềm chuyên ngành trực tuyến của cơ quan, đơn vị bị hacker tấn công hoặc đánh cắp dữ liệu	Trần Diễm Phúc Trần Thị Hoài Phương
3	Thư điện tử công vụ của cơ quan, đơn vị hoặc cá nhân bị đánh mất dữ liệu hoặc bị chiếm quyền quản lý	Đặng Bá Hiếu Nguyễn Bá Hùng
4	Thư rác, tin nhắn rác	Đặng Bá Hiếu Nguyễn Bá Hùng
5	Hệ thống mạng máy tính bị sự cố (đường truyền, dữ liệu,...)	Đặng Bá Hiếu Nguyễn Thái Huy

HÔNG
★
HUY

