

Số: 01/QĐ-ĐUCSCATTTM

Gia Lai, ngày 01 tháng 4 năm 2019

## QUYẾT ĐỊNH

Về việc ban hành Quy chế hoạt động của Đội Ứng cứu sự cố an toàn thông tin mạng trên địa bàn tỉnh Gia Lai

### ĐỘI TRƯỞNG ĐỘI ỨNG CỨU SỰ CỐ AN TOÀN THÔNG TIN MẠNG TỈNH GIA LAI

Căn cứ Quyết định số 05/2017/QĐ-TTg ngày 16/3/2017 của Thủ tướng Chính phủ ban hành Quy định về hệ thống phương án ứng cứu khẩn cấp bảo đảm an toàn thông tin mạng quốc gia;

Căn cứ Thông tư số 20/2017/TT-BTTTT ngày 12/9/2017 của Bộ trưởng Bộ Thông tin và Truyền thông Quy định về điều phối, ứng cứu sự cố an toàn thông tin mạng trên toàn quốc;

Căn cứ Thông tư số 121/2018/TT-BTC ngày 12/12/2018 của Bộ Tài chính quy định về lập dự toán, quản lý, sử dụng và quyết toán kinh phí để thực hiện công tác ứng cứu sự cố, bảo đảm an toàn thông tin mạng;

Căn cứ Quyết định số 468/QĐ-UBND ngày 06/6/2017 của UBND tỉnh Gia Lai về việc Ban hành Quy định về Ứng phó sự cố an toàn thông tin mạng trên địa bàn tỉnh Gia Lai;

Căn cứ Quyết định số 1165/QĐ-UBND ngày 28/12/2017 của UBND tỉnh Gia Lai về việc thành lập Đội Ứng cứu sự cố an toàn thông tin mạng trên địa bàn tỉnh Gia Lai;

Xét đề nghị của Giám đốc Trung tâm Công nghệ thông tin và Truyền thông tỉnh Gia Lai, Trưởng phòng Công nghệ thông tin thuộc Sở Thông tin và Truyền thông tỉnh Gia Lai,

### QUYẾT ĐỊNH:

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế hoạt động của Đội Ứng cứu sự cố an toàn thông tin mạng tỉnh Gia Lai.

**Điều 2.** Giám đốc Trung tâm Công nghệ thông tin và Truyền thông tỉnh Gia Lai, Trưởng phòng Công nghệ thông tin thuộc Sở Thông tin và Truyền thông tỉnh Gia Lai, Lãnh đạo phòng An ninh kinh tế (PA04) thuộc Công an tỉnh Gia Lai; thành viên Đội ứng cứu sự cố an toàn thông tin mạng tỉnh Gia Lai; Thủ trưởng các đơn vị liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này.

Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký./.

**Nơi nhận:**

- Như Điều 2;
- UBND tỉnh (Báo cáo);
- Giám đốc Sở TT&TT (Báo cáo);
- Lưu: VT, CNTT.

**ĐỘI TRƯỞNG**  
KT. GIÁM ĐỐC  
PHÓ GIÁM ĐỐC  
  
Đặng Quang Khanh

## QUY CHẾ

**Hoạt động của Đội Ứng cứu sự cố an toàn thông tin mạng tỉnh Gia Lai**  
*(Ban hành kèm theo Quyết định số: 01/QĐ-ĐUCSCATTTM ngày 01/4/2019 của Đội trưởng Đội Ứng cứu sự cố an toàn thông tin mạng tỉnh Gia Lai)*

### Chương I QUY ĐỊNH CHUNG

#### **Điều 1. Phạm vi và đối tượng áp dụng**

1. Quy chế này quy định về nhiệm vụ, quyền hạn, trách nhiệm, nguyên tắc và chế độ hoạt động của Đội Ứng cứu sự cố an toàn thông tin mạng tỉnh Gia Lai.

2. Quy chế này được áp dụng cho các thành viên Đội Ứng cứu sự cố an toàn thông tin mạng tỉnh Gia Lai (*Sau đây gọi tắt là Đội ứng cứu sự cố*), các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan trong hoạt động điều phối, ứng cứu sự cố mạng, máy tính trên địa bàn toàn tỉnh Gia Lai.

#### **Điều 2. Tổ chức của Đội ứng cứu sự cố**

1. Cơ cấu tổ chức và thành viên Đội ứng cứu sự cố theo Quyết định số 1165/QĐ-UBND ngày 28/12/2017 của UBND tỉnh Gia Lai về việc thành lập Đội Ứng cứu sự cố an toàn thông tin mạng trên địa bàn tỉnh Gia Lai (Quyết định 1165/QĐ-UBND).

2. Đội ứng cứu sự cố là tổ chức phối hợp liên ngành, hoạt động bán chuyên trách, bao gồm Đội trưởng, các Đội phó, các thành viên; cơ quan thường trực của Đội ứng cứu sự cố là Sở Thông tin và Truyền thông.

3. Bộ phận giúp việc của Đội ứng cứu sự cố là Trung tâm Công nghệ thông tin và Truyền thông (CNTT&TT) tỉnh Gia Lai; địa chỉ: Số 105 Hùng Vương, thành phố Pleiku, tỉnh Gia Lai; Số điện thoại đường dây nóng: (0269) 3567878.

Hộp thư điện tử của Đội ứng cứu sự cố: doiungcuusuco@gialai.gov.vn;

#### **Điều 3. Cơ chế hoạt động**

Đội ứng cứu sự cố hoạt động theo nguyên tắc tập thể lãnh đạo, cá nhân phụ trách; cơ quan thường trực của Đội ứng cứu sự cố chịu trách nhiệm tổ chức triển khai, kiểm tra, theo dõi, tổng hợp đánh giá tình hình và kết quả thực hiện nhiệm vụ của Đội ứng cứu sự cố.

#### **Điều 4. Giải thích từ ngữ**

1. Sự cố mạng, máy tính (*gọi tắt là sự cố*): Là sự kiện đã, đang hoặc có khả năng xảy ra làm mất an toàn thông tin mạng được phát hiện thông qua việc giám sát, đánh giá, phân tích của các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan hoặc được cảnh báo từ các chuyên gia, tổ chức về lĩnh vực an toàn thông tin trong nước và trên thế giới.

2. Sự cố có tính chất nghiêm trọng là sự cố có một hoặc nhiều tính chất sau: Có khả năng xảy ra trên diện rộng, lan nhanh; có khả năng phá hoại hệ thống mạng máy tính; lấy cắp dữ liệu, có thể gây thiệt hại lớn cho các hệ thống thông tin trên mạng, các hệ thống thông tin quan trọng của tỉnh như: Cổng thông tin điện tử tỉnh, Hệ thống thư công vụ tỉnh, các hệ thống chuyên ngành, Trung tâm tích hợp dữ liệu tỉnh... đòi hỏi

phối hợp nhiều cơ quan, đơn vị trong tỉnh và cần có sự hỗ trợ của các cơ quan chuyên trách quốc gia để giải quyết.

3. Log file: Tập tin được tạo ra trong quá trình hoạt động của thiết bị công nghệ thông tin (*thiết bị mạng, thiết bị tường lửa, chuyển mạch,...*), hệ thống công nghệ thông tin (*máy chủ, phần mềm hệ thống, phần mềm ứng dụng, cơ sở dữ liệu,...*) bản ghi trong logfile bao gồm chi tiết hành động trong đó có chứa thông tin về lịch sử hoạt động của thiết bị, hệ thống đó.

## **Chương II**

### **CHỨC NĂNG, NHIỆM VỤ, QUYỀN HẠN CỦA ĐỘI ỨNG CỨU SỰ CỐ**

#### **Điều 5. Nhiệm vụ và quyền hạn của Đội ứng cứu sự cố**

Nhiệm vụ, quyền hạn của Đội ứng cứu sự cố theo quy định tại Điều 2 - Quyết định 1165/QĐ-UBND.

#### **Điều 6. Nhiệm vụ, quyền hạn của Đội trưởng Đội ứng cứu sự cố**

1. Chịu trách nhiệm trước Chủ tịch UBND tỉnh, Ban Chỉ đạo xây dựng chính quyền điện tử của tỉnh về toàn bộ hoạt động của Đội ứng cứu; kịp thời báo cáo, đề xuất Ban Chỉ đạo xây dựng chính quyền điện tử của tỉnh, UBND tỉnh xem xét, chỉ đạo, giải quyết những công việc vượt thẩm quyền được giao.

2. Phê duyệt danh sách thành viên đội ứng cứu, phân công nhiệm vụ cho các thành viên trong Đội ứng cứu sự cố theo thẩm quyền.

3. Chủ trì các cuộc họp, triệu tập các thành viên, điều phối và tổ chức ứng cứu sự cố an toàn thông tin mạng trên địa bàn tỉnh.

4. Là đầu mối liên hệ, phối hợp với Trung tâm Ứng cứu khẩn cấp máy tính Việt Nam (VNCERT), các đơn vị, bộ phận ứng cứu sự cố mạng máy tính của các tỉnh, thành phố khác, các doanh nghiệp viễn thông, Internet và các đơn vị liên quan.

#### **Điều 7. Nhiệm vụ, quyền hạn của các Đội phó Đội ứng cứu sự cố:**

##### **1. Nhiệm vụ, quyền hạn của Đội phó thường trực Đội ứng cứu sự cố (Giám đốc Trung tâm CNTT&TT tỉnh Gia Lai)**

a) Được thừa ủy quyền để chỉ đạo, điều phối các thành viên trong Đội ứng cứu sự cố. Giúp Đội trưởng điều hành tổ chức các hoạt động ứng cứu; đề xuất kế hoạch, biện pháp kỹ thuật phòng ngừa, ngăn chặn và xử lý, khắc phục sự cố để đảm bảo an toàn thông tin mạng, máy tính...theo thẩm quyền và chịu trách nhiệm trước Đội trưởng về nhiệm vụ được giao. Trực tiếp điều hành các hoạt động của Bộ phận giúp việc Đội ứng cứu.

b) Chịu trách nhiệm chính trong việc tham mưu xây dựng kế hoạch, kinh phí hoạt động hàng năm của Đội ứng cứu sự cố.

c) Phụ trách, theo dõi công tác đảm bảo an toàn thông tin mạng các cơ quan, đơn vị: Văn phòng Tỉnh ủy, các ban đảng thuộc Tỉnh ủy, Văn phòng UBND tỉnh, Văn phòng Đoàn Đại biểu Quốc hội tỉnh, Văn phòng Hội đồng nhân dân tỉnh; các sở, ban, ngành thuộc tỉnh và các đơn vị sự nghiệp thuộc các các sở, ban, ngành thuộc tỉnh và các đơn vị viễn thông trên địa bàn tỉnh.

##### **2. Nhiệm vụ, quyền hạn của Đội phó Đội ứng cứu sự cố là Trưởng phòng Công nghệ thông tin thuộc Sở Thông tin và Truyền thông**

a) Phụ trách, theo dõi công tác đảm bảo an toàn thông tin mạng của UBND các huyện, thị xã, thành phố thuộc tỉnh.

b) Theo dõi và giám sát hoạt động của các hệ thống thông tin được giao quản lý để phát hiện các vấn đề bất thường, dấu hiệu tấn công, sự cố an toàn thông tin mạng. Có trách nhiệm báo cáo kịp thời khi có yêu cầu của Đội trưởng hoặc khi phát hiện ra các sự cố thuộc cơ quan, địa phương, đơn vị được phân công phụ trách.

c) Phối hợp, hỗ trợ các thành viên khác trong đội hoặc thành viên của đội khác đến hỗ trợ ứng cứu sự cố trên địa bàn tỉnh.

d) Tham gia đầy đủ các cuộc họp định kỳ, đột xuất và hoạt động ứng cứu sự cố khi có sự điều phối của Đội trưởng.

đ) Tham gia góp ý, đề xuất xây dựng kế hoạch hoạt động hằng năm của Đội ứng cứu.

### **3. Nhiệm vụ, quyền hạn của Đội phó Đội ứng cứu sự cố là Lãnh đạo phòng An ninh kinh tế (PA04) thuộc Công an tỉnh Gia Lai**

a) Phụ trách theo dõi công tác bảo đảm an toàn thông tin mạng các cơ quan, doanh nghiệp đóng trên địa bàn tỉnh.

b) Tăng cường theo dõi và giám sát các hoạt động của hệ thống thông tin được giao quản lý để phát hiện các vấn đề bất thường, dấu hiệu tấn công, sự cố an toàn thông tin mạng. Có trách nhiệm báo cáo kịp thời khi có yêu cầu của Đội trưởng hoặc khi phát hiện ra các sự cố thuộc cơ quan, địa phương, đơn vị được phân công phụ trách.

c) Phối hợp, hỗ trợ các thành viên khác trong đội hoặc thành viên của đội khác đến hỗ trợ ứng cứu sự cố trên địa bàn tỉnh.

d) Tham gia đầy đủ các cuộc họp định kỳ, đột xuất và hoạt động ứng cứu sự cố khi có sự điều phối của Đội trưởng.

đ) Tham gia góp ý, đề xuất xây dựng kế hoạch hoạt động hằng năm của Đội ứng cứu.

### **Điều 8. Nhiệm vụ, quyền hạn của các thành viên Đội ứng cứu sự cố**

#### **1. Nhiệm vụ và quyền hạn chung:**

a) Chịu trách nhiệm thường trực và đảm bảo an toàn thông tin mạng tại cơ quan, đơn vị, địa phương công tác.

b) Thực hiện nhiệm vụ do Đội trưởng hoặc Đội phó (theo nhiệm vụ được giao) giao trong việc ứng cứu sự cố.

c) Tiếp nhận và xử lý các thông báo sự cố hoặc quyết định triệu tập xử lý sự cố của Đội trưởng và Thường trực Đội ứng cứu sự cố.

d) Kịp thời báo cáo, đề xuất giải quyết những khó khăn, vướng mắc trong quá trình thực hiện nhiệm vụ ứng cứu sự cố cho Đội trưởng và Đội phó để kịp thời có sự chỉ đạo, xử lý.

đ) Tăng cường theo dõi và giám sát các hoạt động của hệ thống thông tin được giao quản lý để phát hiện các vấn đề bất thường, dấu hiệu tấn công, sự cố an toàn thông tin mạng. Có trách nhiệm báo cáo kịp thời khi có yêu cầu của Đội trưởng hoặc khi phát hiện ra các sự cố thuộc cơ quan, địa phương, đơn vị được phân công phụ trách.

e) Phối hợp, hỗ trợ các thành viên khác trong đội hoặc thành viên của đội khác đến hỗ trợ ứng cứu sự cố trên địa bàn tỉnh.

f) Tham gia đầy đủ các cuộc họp định kỳ, đột xuất và hoạt động ứng cứu sự cố khi có sự điều phối của Đội trưởng. Cung cấp thông tin liên lạc: Số điện thoại (cơ quan, di động), email công vụ cho Thường trực Đội ứng cứu để thông báo đến các thành viên, thuận tiện trong liên lạc, thực hiện nhiệm vụ.

g) Tham gia góp ý, đề xuất xây dựng kế hoạch hoạt động hằng năm của Đội ứng cứu.

h) Được cung cấp thông tin, kinh nghiệm ứng cứu sự cố, tham gia các khoá đào tạo, huấn luyện, bồi dưỡng, hoạt động diễn tập về hoạt động ứng cứu sự cố.

i) Tuyên truyền, phổ biến cho cán bộ, công chức, viên chức và người lao động tại đơn vị mình nâng cao nhận thức về an toàn thông tin mạng. Tăng cường đào tạo, hướng dẫn các kỹ năng sử dụng máy tính an toàn cho người sử dụng máy tính.

## **2. Nhiệm vụ cụ thể:**

Các thành viên Đội ứng cứu sự cố thực hiện đầy đủ nhiệm vụ và quyền hạn chung quy định tại Mục 1 Điều 8 của Quy chế này và thực hiện các nhiệm vụ cụ thể như sau:

a) Công chức chuyên trách CNTT của Văn phòng Tỉnh ủy:

Phụ trách, theo dõi công tác đảm bảo an toàn thông tin mạng các cơ quan, đơn vị: Văn phòng Tỉnh ủy, các ban Đảng thuộc Tỉnh ủy, các Huyện uỷ, Thị uỷ, Thành uỷ các huyện, thị xã, thành phố.

b) Công chức chuyên trách CNTT của Công an tỉnh:

- Phụ trách, theo dõi công tác đảm bảo an toàn thông tin mạng các cơ quan, đơn vị trong ngành công an và các đoàn thể chính trị - xã hội tỉnh và các cơ quan Trung ương đóng trên địa bàn tỉnh.

- Phối hợp các thành viên khác xác minh nguyên nhân và truy tìm nguồn gốc các sự cố an toàn thông tin mạng.

c) Công chức chuyên trách CNTT của Bộ Chỉ huy Quân sự tỉnh:

Phụ trách, theo dõi công tác đảm bảo an toàn thông tin mạng của Bộ Chỉ huy quân sự tỉnh và Ban Chỉ huy Quân sự các huyện, thị xã, thành phố trên địa bàn tỉnh.

d) Bộ Chỉ huy Bộ đội Biên phòng tỉnh:

Phụ trách, theo dõi công tác đảm bảo an toàn thông tin mạng của Bộ đội Biên phòng tỉnh và Đoàn biên phòng các huyện, thị xã, thành phố trên địa bàn tỉnh.

đ) Công chức chuyên trách CNTT của các Sở, ban, ngành:

Phụ trách, theo dõi công tác đảm bảo an toàn thông tin mạng của các hệ thống tại cơ quan, đơn vị, địa phương công tác.

e) Công chức chuyên trách CNTT của Văn phòng HĐND&UBND và phòng Văn hóa và Thông tin các huyện, thị xã, thành phố:

Phụ trách, theo dõi công tác đảm bảo an toàn thông tin mạng các tất cả các cơ quan, đơn vị trên địa bàn địa phương công tác.

f) Viên chức phòng Nghiệp vụ thuộc Trung tâm CNTT&TT tỉnh Gia Lai:

- Chịu trách nhiệm theo dõi xử lý hạ tầng công nghệ thông tin tại trung tâm tích hợp dữ liệu của tỉnh.

- Phối hợp các thành viên khác xác minh nguyên nhân và truy tìm nguồn gốc sự cố an toàn thông tin mạng.

- Phối hợp tham mưu đề xuất các kiến nghị về kỹ thuật, chính sách đảm bảo an tin thông tin cho các hệ thống để hạn chế thiệt hại khi xảy ra các tấn công mạng (nếu có).

g) Viên chức phòng Đào tạo - Ứng dụng Trung tâm CNTT&TT tỉnh Gia Lai:

Chịu trách nhiệm theo dõi xử lý các hệ thống ứng dụng dùng chung của tỉnh tại trung tâm tích hợp dữ liệu của tỉnh.

- Phối hợp các thành viên khác xác minh nguyên nhân và truy tìm nguồn gốc sự cố an toàn thông tin mạng.

h) Công chức phòng CNTT thuộc Sở TT&TT tỉnh Gia Lai: Tham mưu công tác xử lý các sự cố ATTT mạng; thực hiện Báo cáo sự cố trong suốt quá trình ứng cứu sự cố gồm: Báo cáo ban đầu; báo cáo diễn biến tình hình; báo cáo phương án ứng cứu cụ thể; báo cáo xin ý kiến chỉ đạo, chỉ huy; báo cáo đề nghị hỗ trợ, phối hợp; báo cáo kết thúc ứng phó...

i) Đại diện bộ phận kỹ thuật của VNPT Gia Lai:

Phụ trách, theo dõi đường truyền tất cả các cơ quan, đơn vị do đơn vị cung cấp dịch vụ.

k) Đại diện bộ phận kỹ thuật của Viettel Gia Lai:

Phụ trách, theo dõi đường truyền tất cả các cơ quan, đơn vị do đơn vị cung cấp dịch vụ.

m) Đại diện bộ phận kỹ thuật của FPT Gia Lai:

Phụ trách, theo dõi đường truyền tất cả các cơ quan, đơn vị do đơn vị cung cấp dịch vụ.

**Điều 9. Bộ phận giúp việc của Đội ứng cứu sự cố (Trung tâm Công nghệ thông tin và Truyền thông tỉnh Gia Lai) có nhiệm vụ:**

1. Là đầu mối liên lạc, tiếp nhận thông tin, các phản ánh sự cố; giúp Đội trưởng điều phối ứng cứu sự cố trên địa bàn tỉnh, điều phối xử lý sự cố từ Trung tâm Ứng cứu khẩn cấp máy tính Việt Nam (VNCERT); đảm bảo liên lạc thông suốt liên tục 24 giờ/ngày và 7 ngày/tuần.

2. Phối hợp với các thành viên xây dựng kế hoạch hoạt động của Đội; triển khai công tác đảm bảo an toàn thông tin nhằm phòng ngừa, phát hiện và xử lý các sự cố mạng, máy tính trên địa bàn tỉnh; thông báo kết quả tham gia hoạt động của thành viên Đội ứng cứu cho cơ quan chủ quản để phối hợp quản lý; thực hiện chế độ báo cáo, thống kê theo quy định.

3. Tổng hợp, cập nhật và công bố các cảnh báo về điểm yếu, lỗ hổng bảo mật, các nguồn tấn công trên mạng Internet, ... trên diễn đàn an toàn thông tin tỉnh.

4. Xây dựng, kiểm tra, đánh giá và nâng cao năng lực cho các thành viên của đội. Tổ chức huấn luyện, diễn tập, đào tạo nâng cao nghiệp vụ; trao đổi và chia sẻ học tập kinh nghiệm về điều phối, ứng cứu sự cố.

5. Tổ chức các hoạt động thông tin tuyên truyền, hướng dẫn cán bộ, công chức, viên chức và người lao động nâng cao nhận thức về an toàn thông tin mạng, phòng ngừa, ứng cứu sự cố và các hoạt động khác liên quan đến điều phối và ứng cứu sự cố.

6. Theo dõi, cập nhật, thông báo kịp thời thông tin liên hệ của các thành viên Đội ứng cứu. Đề xuất trình cấp có thẩm quyền kiện toàn khi có thay đổi nhân sự.

7. Tham mưu triển khai các chương trình huấn luyện, diễn tập và phòng ngừa sự cố và phát hiện sớm sự cố cho đội ứng cứu sự cố.

- Huấn luyện, diễn tập các phương án đối phó, ứng cứu sự cố; Huấn luyện, diễn tập nâng cao kỹ năng, nghiệp vụ phối hợp, ứng cứu, chống tấn công, xử lý mã độc, khắc phục sự cố.

- Xây dựng, áp dụng quy trình, phương án ứng cứu sự cố của tỉnh, các quy định, tiêu chuẩn ATTT theo quy định.

- Tuyên truyền, nâng cao nhận thức về nguy cơ, sự cố, tấn công mạng.

8. Tham mưu đề xuất các phương tiện, điều kiện đảm bảo sẵn sàng đối phó, ứng cứu, khắc phục sự cố:

- Mua sắm, nâng cấp, gia hạn bản quyền trang thiết bị, phần mềm, công cụ, phương tiện phục vụ ứng cứu, khắc phục sự cố.

- Chuẩn bị các điều kiện bảo đảm, dự phòng nhân lực, vật lực, tài chính để sẵn sàng đối phó, ứng cứu, khắc phục khi sự cố xảy ra.

- Tham gia các hoạt động của mạng lưới ứng cứu sự cố ATTT mạng quốc gia.

- Tổ chức, triển khai các hoạt động theo kế hoạch của Đội ứng cứu sự cố, bộ phận tác nghiệp ứng cứu sự cố; thuê dịch vụ kỹ thuật và tổ chức, duy trì đội chuyên gia ứng cứu sự cố.

9. Tham mưu lập dự toán, kinh phí hàng năm và tổ chức triển khai các nhiệm vụ theo kế hoạch thực hiện kinh phí được cấp theo các quy định hiện hành.

10. Thực hiện việc lưu trữ các hồ sơ sự cố gồm: Biên bản xử lý sự cố; thông báo điều phối và báo cáo kết quả thực hiện khắc phục sự cố (nguyên nhân gây ra sự cố, thời gian xử lý sự cố và danh sách các tổ chức, cá nhân cùng tham gia phối hợp xử lý sự cố và kết quả xử lý sự cố...) trong thời gian tối thiểu 03 năm.

**Điều 10. Cơ quan quản lý thành viên của Đội ứng cứu có nhiệm vụ:**

Thực hiện theo quy định tại Mục 2, Điều 4 Quyết định 1165/QĐ-UBND.

### **Chương III**

## **TỔ CHỨC ỨNG CỨU SỰ CỐ**

**Điều 11. Quy trình thông báo sự cố**

1. Cơ quan, đơn vị, địa phương khi gặp sự cố mà xác định sự cố có thể vượt khả năng xử lý của mình, đơn vị vận hành hệ thống thông tin phải thực hiện quy trình báo cáo khẩn cấp ngay khi phát hiện sự cố hoặc xác định sự cố có thể vượt khả năng xử lý của mình tới:

- Thường trực Đội ứng cứu sự cố;

- Thành viên Đội ứng cứu sự cố được phân công phụ trách đơn vị;

2. Nội dung thông báo sự cố gồm:

a) Tên, địa chỉ Đơn vị vận hành hệ thống thông tin; cơ quan chủ quản hệ thống thông tin; hệ thống thông tin bị sự cố; thời điểm phát hiện sự cố;

b) Đầu mối liên lạc về sự cố của đơn vị vận hành hệ thống bị sự cố: Tên, chức vụ, điện thoại, thư điện tử;

- c) Mô tả về sự cố: Loại sự cố, hiện tượng, đánh giá sơ bộ mức độ nguy hại, mức độ lây lan, tác động của sự cố đến hoạt động bình thường của tổ chức;
- d) Đơn vị cung cấp dịch vụ hạ tầng công nghệ thông tin, viễn thông;
- đ) Liệt kê các biện pháp đã triển khai hoặc dự kiến triển khai để xử lý khắc phục sự cố;
- e) Các tổ chức, doanh nghiệp đang hỗ trợ ứng cứu, xử lý và kết quả xử lý sự cố tính đến thời điểm báo cáo;
- g) Kết quả ứng cứu sự cố ban đầu;
- h) Kiến nghị đề xuất hướng ứng cứu xử lý sự cố (nếu có).

3. Hình thức báo cáo bằng công văn, fax, thư điện tử, nhắn tin đa phương tiện hoặc thông qua hệ thống báo cáo...

### **Điều 12. Điều phối ứng cứu, xử lý sự cố**

1. Qui trình điều phối ứng cứu sự cố ATTT mạng phải tuân thủ theo quy trình tổng thể phương án ứng cứu sự cố ATTT mạng quy định tại Quyết định 05/2017/QĐ-TTg ngày 16/03/2017 của Chính phủ về việc quy định về hệ thống phương án ứng cứu khẩn cấp bảo đảm an toàn thông tin mạng quốc gia.

2. Đội trưởng Đội ứng cứu sự cố thực hiện thông báo triệu tập, điều phối bằng văn bản đến với các thành viên trong Đội ứng cứu sự cố và các cơ quan, đơn vị có liên quan về yêu cầu phối hợp trong quá trình thực hiện điều phối và ứng cứu sự cố. Trường hợp khẩn cấp, Đội trưởng Đội ứng cứu sự cố có thể ủy quyền cho Đội phó thường trực thông báo cho các thành viên trong Đội ứng cứu sự cố bằng điện thoại, email công vụ để điều phối ứng cứu sự cố được kịp thời và có văn bản báo cáo cho Đội trưởng Đội ứng cứu sự cố và các cơ quan, đơn vị có liên quan sau khi hoàn thành nhiệm vụ.

3. Thành viên Đội ứng cứu sự cố khi tiếp nhận thông báo ứng cứu sự cố chính phải phối hợp chặt chẽ với cơ quan, đơn vị nơi xảy ra sự cố và cùng phối hợp với các thành viên trong đội để tổ chức thực hiện hoạt động ứng cứu theo đúng yêu cầu điều phối; báo cáo kết quả thực hiện về cho Đội trưởng Đội ứng cứu sự cố (thông qua Đội phó thường trực Đội ứng cứu sự cố).

4. Công tác ứng cứu kết thúc khi khắc phục được sự cố và hệ thống hoạt động trở lại bình thường.

5. Sau khi khắc phục sự cố, các thành viên tham gia ứng cứu sự cố phải có trách nhiệm:

- a) Rà soát, xác định nguyên nhân gây ra sự cố;
- b) Tổ chức kiểm tra lại và khắc phục triệt để sự cố;
- c) Bảo đảm hệ thống hoạt động bình thường trước khi bàn giao toàn bộ hệ thống cho cơ quan, đơn vị chủ quản.

## **Chương IV CHẾ ĐỘ LÀM VIỆC VÀ KINH PHÍ HOẠT ĐỘNG**

### **Điều 13. Chế độ làm việc**



1. Các thành viên Đội ứng cứu sự cố làm việc theo chế độ kiêm nhiệm và được hưởng các chế độ theo quy định hiện hành.

2. Khi xảy ra sự cố, các thành viên phải ưu tiên cho hoạt động của Đội ứng cứu, tuyệt đối tuân thủ sự triệu tập, điều phối của Đội trưởng hoặc Đội phó được ủy quyền.

3. Định kỳ hằng năm, Đội ứng cứu sự cố sẽ tổ chức họp đánh giá, rút kinh nghiệm trong quá trình tổ chức thực hiện. Ngoài ra, theo yêu cầu nhiệm vụ phát sinh và yêu cầu của cơ quan cấp trên Đội trưởng sẽ triệu tập họp đột xuất nhằm đảm bảo kịp thời cho việc triển khai nhiệm vụ được giao. Thời gian họp do Đội trưởng quyết định.

4. Khi có sự cố đột xuất xảy ra, Đội trưởng sẽ thông báo triệu tập và điều phối các thành viên, hoặc ủy quyền cho 01 Đội phó thực hiện thẩm quyền của mình khi vắng mặt. Đội phó được ủy quyền, được sử dụng thẩm quyền của Đội trưởng để điều phối các hoạt động và chịu trách nhiệm về các quyết định của mình trước Đội trưởng và trước pháp luật.

5. Các hoạt động giao dịch, trao đổi công việc giữa các thành viên đội ứng cứu sự cố trên môi trường mạng được thực hiện thông qua hệ thống thư công vụ hoặc các hệ thống thuộc chính quyền điện tử tỉnh.

#### **Điều 14. Cơ sở vật chất và kinh phí hoạt động**

1. Cơ sở vật chất của Đội ứng cứu sự cố thực hiện theo quy định tại Khoản 1 – Điều 4 – Quyết định 1165/QĐ-UBND ngày 28/12/2017.

2. Kinh phí hoạt động của Đội ứng cứu sự cố, nội dung chi, mức chi được thực hiện theo Thông tư số 121/2018/TT-BTC ngày 12/12/2018 của Bộ Tài chính Quy định về lập dự toán, quản lý, sử dụng và quyết toán kinh phí để thực hiện công tác ứng cứu sự cố, bảo đảm an toàn thông tin mạng.

### **Chương V**

#### **TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

#### **Điều 15. Hướng dẫn, kiểm tra, khen thưởng**

Đội trưởng Đội ứng cứu sự cố có trách nhiệm tổ chức, kiểm tra, hướng dẫn việc thực hiện Quy chế này đối với các thành viên Đội ứng cứu sự cố và các cơ quan, đơn vị, địa phương có liên quan trong tỉnh; kịp thời phát hiện và phối hợp với cơ quan chức năng liên quan tham mưu xử lý những trường hợp vi phạm.

Căn cứ kết quả hoạt động của mỗi thành viên, Đội xem xét, đề nghị khen thưởng theo quy định.

#### **Điều 16. Điều khoản thi hành**

Trong quá trình thực hiện Quy chế, nếu có vướng mắc, phát sinh, các cơ quan, đơn vị, địa phương, thành viên Đội ứng cứu sự cố phản ánh về Bộ phận giúp việc của Đội ứng cứu sự cố (Trung tâm Công nghệ thông tin và Truyền thông tỉnh Gia Lai) tổng hợp báo cáo trình sửa đổi, bổ sung cho phù hợp./

**ĐỘI TRƯỞNG**  
KT. GIÁM ĐỐC  
PHÓ GIÁM ĐỐC



Đặng Quang Khanh

