PHỤ LỤC

QUY TRÌNH ỨNG CỨU, XỬ LÝ KHẨN CẤP SỰ CỐ TẤN CÔNG MẠNG

(Ban hành kèm theo Kế hoạch số 2517/KH-UBND ngày 17 tháng 3 năm 2022 của UBND tỉnh Khánh Hòa)

STT	Quy Trình	Nội dung thực hiện	Đơn vị chủ trì	Đơn vị phối hợp
I	**Tiếp nhận, phân tích, ứng cứu ban đầu và thông báo sự cố**			
1	Tiếp nhận, xác minh sự cố	Theo dõi, tiếp nhận, phân tích các cảnh báo, dấu hiệu sự cố có thể từ các nguồn bên trong và bên ngoài. Khi phân tích, xác minh sự cố đã xảy ra, cần tổ chức ghi nhận, thu thập chứng cứ, xác định nguồn gốc sự cố	Đơn vị quản lý, vận hành hệ thống thông tin.	Sở Thông tin và Truyền thông; Đội Ứng cứu khẩn cấp sự cố an toàn thông tin mạng tỉnh Khánh Hòa; Cơ quan điều phối quốc gia (Trung tâm Ứng cứu khẩn cấp không gian mạng Việt Nam - VNCERT/CC)
2	Triển khai các bước ưu tiên ứng cứu ban đầu	Căn cứ vào bản chất, dấu hiệu của sự cố tổ chức triển khai các bước ưu tiên ban đầu để xử lý sự cố theo kế hoạch ứng phó sự cố đã được cấp thẩm quyền phê duyệt hoặc theo hướng dẫn của Cơ quan chuyên trách ứng cứu sự cố an toàn thông tin mạng trên địa bàn tỉnh hoặc Cơ quan điều phối quốc gia	Đơn vị quản lý, vận hành hệ thống thông tin.	Sở Thông tin và Truyền thông; Đội Ứng cứu khẩn cấp sự cố an toàn thông tin mạng tỉnh Khánh Hòa; Cơ quan điều phối quốc gia (Trung tâm Ứng cứu khẩn cấp không gian mạng Việt Nam - VNCERT/CC)
3	Triển khai lựa chọn phương án ứng cứu	Căn cứ theo Kế hoạch Ứng phó sự cố do UBND tỉnh ban hành hoặc theo hướng dẫn của Cơ quan trường trực ứng cứu sự cố an toàn thông tin mạng trên địa bàn tỉnh để lựa chọn phương án ngăn chặn và xử lý sự cố; báo cáo, đề xuất Chủ quản hệ thống thông tin hoặc Ban Chỉ đạo chuyển đổi số tỉnh Khánh Hòa để xin ý kiến chỉ đạo (nếu cần thiết)	Đơn vị quản lý, vận hành hệ thống thông tin	Sở Thông tin và Truyền thông; Đội Ứng cứu khẩn cấp sự cố an toàn thông tin mạng tỉnh Khánh Hòa; Cơ quan điều phối quốc gia (Trung tâm Ứng cứu khẩn cấp không gian mạng Việt Nam - VNCERT/CC)
4	Chỉ đạo xử lý sự cố *(trong trường hợp sự cố nghiêm trọng, cần triệu tập*	Căn cứ theo báo cáo, đề xuất của Đơn vị quản lý, vận hành hệ thống thông tin, Ban chỉ đạo Chuyển đổi số phối hợp Chủ quản hệ thống thông tin và tham khảo ý kiến Cơ quan điều phối (nếu cần)	Ban chỉ đạo chuyển đổi số tỉnh Khánh Hòa	Chủ quản hệ thống thông tin

	Đội Ứng cứu sự cố an toàn thông tin mạng tỉnh Khánh Hòa và đề nghị Cơ quan điều phối quốc gia hỗ trợ)	thực hiện chỉ đạo Cơ quan chuyên trách Ứng cứu khẩn cấp sự cố an toàn thông tin mạng tỉnh Khánh Hòa triển khai công tác ứng cứu, xử lý		
5	Báo cáo sự cố	Sau khi đã triển khai các bước ưu tiên ứng cứu ban đầu, Đơn vị quản lý, vận hành hệ thống thông tin tổ chức thông báo, báo cáo sự cố đến các tổ chức, cá nhân liên quan bên trong và bên ngoài cơ quan theo quy định tại Điều 9 Thông tư số 20/2017/TT-BTTTT ngày 12/9/2017 của Bộ Thông tin và Truyền thông quy định về điều phối, ứng cứu sự cố an toàn thông tin mạng trên toàn quốc và quy định nội bộ (nếu có)	Đơn vị quản lý, vận hành hệ thống thông tin	Sở Thông tin và Truyền thông; Đội Ứng cứu khẩn cấp sự cố an toàn thông tin mạng tỉnh Khánh Hòa; Cơ quan điều phối quốc gia (Trung tâm Ứng cứu khẩn cấp không gian mạng Việt Nam - VNCERT/CC)
6	Điều phối công tác ứng cứu	Căn cứ vào tính chất sự cố, đề nghị hỗ trợ của Đơn vị quản lý, vận hành hệ thống thông tin, Ban Chỉ đạo chuyển đổi số tỉnh Khánh Hòa, Cơ quan điều phối quốc gia hoặc Cơ quan chuyên trách ứng cứu sự cố an toàn thông tin mạng trên địa bàn tỉnh thực hiện công tác điều phối, giám sát cơ chế phối hợp, chia sẻ thông tin theo phạm vi, chức năng, nhiệm vụ của mình để huy động nguồn lực ứng cứu sự cố	Ban Chỉ đạo chuyển đổi số tỉnh Khánh Hòa; Cơ quan điều phối quốc gia (Trung tâm Ứng cứu khẩn cấp không gian mạng Việt Nam - VNCERT/CC); Sở Thông tin và Truyền thông	Đơn vị quản lý, vận hành hệ thống thông tin (các sở, ban, ngành; UBND các huyện, thị xã, thành phố); Đội Ứng cứu khẩn cấp sự cố an toàn thông tin mạng tỉnh Khánh Hòa
II	**Triển khai ứng cứu, ngăn chặn và xử lý sự cố**			
1	Triển khai ứng cứu, ngăn chặn và xử lý sự cố	Triển khai thu thập chứng cứ, phân tích, xác định phạm vi, đối tượng bị ảnh hưởng; phân tích, xác định nguồn gốc tấn công, tổ chức ứng cứu và ngăn chặn, giảm thiểu tác động, thiệt hại đến hệ thống thông tin	Đơn vị quản lý, vận hành hệ thống thông tin; Đội Ứng cứu khẩn cấp sự cố an toàn thông tin mạng	Sở Thông tin và Truyền thông; Cơ quan điều phối quốc gia (Trung tâm Ứng cứu khẩn cấp không gian mạng Việt Nam - VNCERT/CC)

			tỉnh Khánh Hòa	
III	**Xử lý sự cố, gỡ bỏ, khôi phục và xử lý vi phạm**			
1	Xử lý, gỡ bỏ sự cố	Sau khi đã triển khai ngăn chặn sự cố, đơn vị quản lý, vận hành hệ thống thông tin chịu trách nhiệm khẩn trương ngăn chặn sự cố, đồng thời tiêu diệt, gỡ bỏ các mã độc, phần mềm độc hại, khắc phục các điểm yếu an toàn thông tin của hệ thống thông tin (phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông và Đội Ứng khẩn cấp sự cố an toàn thông tin mạng tỉnh nếu cần thiết)	Đơn vị quản lý, vận hành hệ thống thông tin	Sở Thông tin và Truyền thông; Đội Ứng cứu khẩn cấp sự cố an toàn thông tin mạng tỉnh Khánh Hòa; Cơ quan điều phối quốc gia (Trung tâm Ứng cứu khẩn cấp không gian mạng Việt Nam - VNCERT/CC)
2	Khôi phục	Đơn vị quản lý, vận hành hệ thống thông tin chủ trì phối hợp với các đơn vị liên quan triển khai các hoạt động khôi phục hệ thống thông tin, dữ liệu và kết nối; cấu hình hệ thống an toàn; bổ sung các thiết bị, phần cứng, phần mềm bảo đảm an toàn thông tin của hệ thống thôn tin	Đơn vị quản lý, vận hành hệ thống thông tin	Sở Thông tin và Truyền thông; Đội Ứng cứu khẩn cấp sự cố an toàn thông tin mạng tỉnh Khánh Hòa; Cơ quan điều phối quốc gia (Trung tâm Ứng cứu khẩn cấp không gian mạng Việt Nam - VNCERT/CC)
3	Kiểm tra, đánh giá an toàn hệ thống thông tin sau khai khôi phục	Đơn vị quản lý, vận hành hệ thống thông tin và các đơn vị liên quan triển khai kiểm tra, đánh giá hoạt động của toàn bộ hệ thống thông tin sau khi khắc phục sự cố. Trường hợp hệ thống thông tin chưa bảo đảm an toàn, cần tiếp tục tổ chức thu thập, xác minh lại nguyên nhân và tổ chức ứng cứu các bước tương ứng tại Khoản 2.2 và Khoản 2.3 của Kế hoạch này để xử lý dứt điểm, khôi phục hoạt động của hệ thống thông tin trở lại bình thường	Đơn vị quản lý, vận hành hệ thống thông tin	Sở Thông tin và Truyền thông; Đội Ứng cứu khẩn cấp sự cố an toàn thông tin mạng tỉnh Khánh Hòa; Cơ quan điều phối quốc gia (Trung tâm Ứng cứu khẩn cấp không gian mạng Việt Nam - VNCERT/CC)
4	Xử lý vi phạm	Đơn vị quản lý, vận hành hệ thống thông tin phối hợp với các đơn vị liên quan làm rõ nguyên nhân, phân tích ngăn chặn, xử lý kịp thời các đối tượng tấn công, phá hoại, hạn chế đến mức thấp nhất hậu quả xảy ra; nếu nguyên nhân do thiếu trách nhiệm, vi phạm quy định về an toàn thông tin, tùy	Đơn vị quản lý, vận hành hệ thống thông tin	Sở Thông tin và Truyền thông; Đội Ứng cứu khẩn cấp sự cố an toàn thông tin mạng tỉnh Khánh Hòa; Cục phòng chống tội phạm sử dụng công nghệ cao (Bộ Công an); Cơ quan điều phối quốc gia (Trung tâm Ứng cứu khẩn cấp không gian mạng Việt

		theo mức độ vi phạm mà tổ chức kiểm điểm rút kinh nghiệm hoặc xử lý theo quy định của pháp luật; nếu nguyên nhân do tác động của các đối tượng tấn công bên ngoài cần thu thập, xác minh, tổng hợp báo cáo chủ quản hệ thống thông tin và cơ quan có thẩm quyền (thuộc Bộ Thông tin và Truyền thông, Cục phòng chống tội phạm sử dụng công nghệ cao) xem xét, điều tra xử lý		Nam - VNCERT/CC)
IV	**Tổng kết, đánh giá**			
1	Tổng kết và đánh giá	Đơn vị quản lý, vận hành hệ thống thông tin bị sự cố phối hợp với Cơ quan chuyên trách ứng cứu sự cố an toàn thông tin mạng trên địa bàn tỉnh và Đội Ứng cứu khẩn cấp sự cố an toàn thông tin mạng tỉnh Khánh Hòa triển khai tổng hợp toàn bộ các thông tin, báo cáo, phân tích có liên quan đến sự cố, công tác triển khai phương án ứng cứu sự cố, báo cáo Chủ quản hệ thống thông tin, Ban Chỉ đạo chuyển đổi số tỉnh Khánh Hòa và Cơ quan điều phối quốc gia (Trung tâm Ứng cứu khẩn cấp không gian mạng Việt Nam - VNCERT/CC); tổ chức phân tích nguyên nhân, rút kinh nghiệm trong hoạt động xử lý sự cố và đề xuất các biện pháp bổ sung nhằm phòng ngừa, ứng cứu đối với các sự cố tương tự trong tương lai	Đơn vị quản lý, vận hành hệ thống thông tin	Sở Thông tin và Truyền thông, Đội Ứng cứu khẩn cấp sự cố an toàn thông tin mạng tỉnh Khánh Hòa, Ban Chỉ đạo chuyển đổi số tỉnh Khánh Hòa, Cơ quan điều phối quốc gia (Trung tâm Ứng cứu khẩn cấp không gian mạng Việt Nam - VNCERT/CC)