ĐẠI HỌC QUỐC GIA THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH
TRƯỜNG ĐẠI HỌC KHOA HỌC TỰ NHIÊN

QUY TRÌNH
QUẢN LÝ RỦI RO HỆ THỐNG MẠNG

Số hiệu: **QT.TV.10**
Lần ban hành: 01
Ngày ban hành: 05/10/2026
Tổng số trang: 05

KIỂM SOÁT SỰ THAY ĐỔI

STT	NỘI DUNG	Ngày cập nhật
1	Ban hành lần đầu theo ISO 21001:2018	-

Người soạn thảo	Chữ ký
1. Lương Minh Hòa	
2. Phạm Bá Toàn	
3. Trần Thị Chuyên	

Xem xét	Phê duyệt
Lương Minh Hòa (Q. Giám đốc)	**Trần Lê Quan** (Hiệu trưởng)

1. MỤC ĐÍCH

Quy trình này nhằm mục đích thống nhất cách thức hoạt động, theo dõi hệ thống mạng tại thư viện Trường Đại học Khoa học tự nhiên ĐHQG-HCM.

2. PHẠM VI ÁP DỤNG

2.1 Đối tượng áp dụng

Quy trình này áp dụng đối với các đơn vị, các cá nhân liên quan đến công tác quản trị mạng và thiết bị mạng tại Trường Đại học Khoa học tự nhiên, ĐHQG-HCM (Trường ĐH KHTN).

2.2 Trách nhiệm áp dụng

Thư viện Trường.

3. TÀI LIỆU VIỆN DẪN

- Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 21001:2019 và Tiêu chuẩn quốc tế ISO 21001:2018.
- Quy trình kiểm soát thông tin dạng văn bản (QT.KHTN.01).
- Danh mục tài liệu bên ngoài (BM05.KHTN.01).

4. ĐỊNH NGHĨA VÀ TỪ VIẾT TẮT

4.1 Định nghĩa

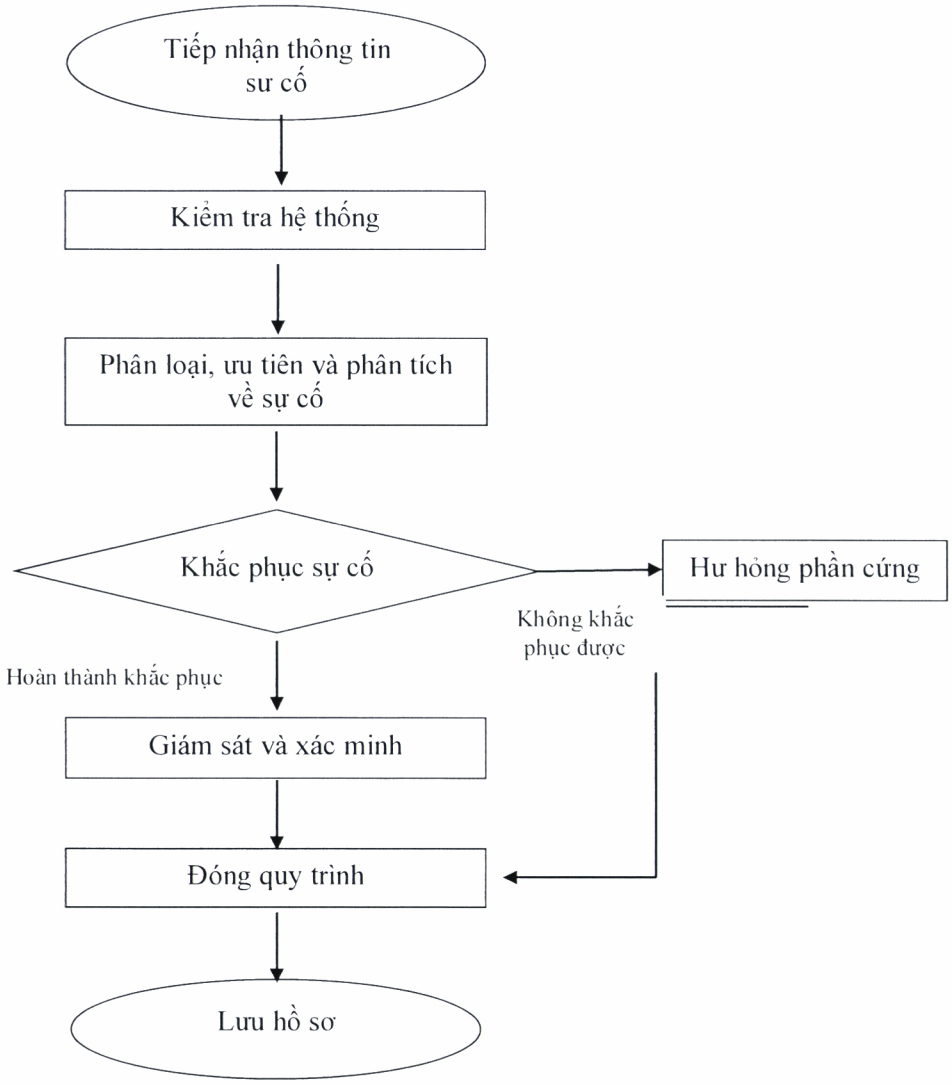
- ***Quản trị hệ thống mạng là*** hoạt động thiết kế, vận hành, giám sát, bảo trì và bảo đảm an toàn cho hệ thống mạng máy tính nhằm giúp mạng hoạt động ổn định, liên tục, hiệu quả và an toàn, đáp ứng nhu cầu sử dụng của tổ chức
- ***Hệ thống mạng*** là tập hợp các máy tính, thiết bị mạng và phần mềm được kết nối với nhau thông qua các phương tiện truyền dẫn (có dây hoặc không dây) nhằm trao đổi dữ liệu, chia sẻ tài nguyên và cung cấp dịch vụ cho người dùng
- ***Quản lý sự cố hệ thống mạng là*** quá trình phát hiện, ghi nhận, phân tích, xử lý và khắc phục các lỗi hoặc gián đoạn xảy ra trong quá trình vận hành hệ thống mạng máy tính, nhằm khôi phục dịch vụ nhanh nhất, giảm thiểu ảnh hưởng đến người dùng và hoạt động của tổ chức, đồng thời ngăn ngừa sự cố tái diễn.

4.2 Từ viết tắt

- CBTV: Cán bộ thư viện

5. NỘI DUNG

5.1 Lưu đồ



5.2 Nội dung diễn giải

MÔ TẢ CÁC BƯỚC THỰC HIỆN	TRÁCH NHIỆM	THỜI GIAN	BIỂU MẪU
Bước 1. Tiếp nhận thông tin sự cố - Sự cố được tiếp nhận thông qua hệ thống giám sát tự động, báo cáo của người dùng, hoặc các cảnh báo khác. Ghi nhận tất cả thông tin liên quan đến sự cố (thời gian, mô tả lỗi, người báo cáo, ảnh hưởng)	CBTV		Qua email: thuvien@hcmus.edu.vn
Bước 2. Kiểm tra hệ thống - Kiểm tra phần cứng, vật lý như điện, nhiệt độ, đèn hiệu…; - Kiểm tra việc kết nối đến các Switch và cổng cắm, kết nối ra Internet để đảm bảo hệ thống hoạt động tốt - Nếu phát sinh sự cố, tiến hành phân loại và khắc phục	CBTV		Sơ đồ quản lý mạng tại thư viện
Bước 3. Phân loại, ưu tiên và phân tích về sự cố - Sự cố được phân loại dựa trên loại lỗi (ví dụ: lỗi phần cứng, lỗi phần mềm, lỗi kết nối, tấn công mạng) và mức độ ảnh hưởng; - Xác định mức độ ưu tiên (khẩn cấp, cao, trung bình, thấp) để quyết định thứ tự xử lý, dựa trên tác động và số lượng người dùng bị ảnh hưởng. - Kiểm tra các thông tin liên quan đến sự cố sau đó tiến hành phân tích sự cố : - Sự cố liên quan đến phần mềm. - Sự cố liên quan đến dịch vụ hệ thống hoặc hệ điều hành. - Sự cố liên quan đến phần cứng hoặc các sự cố đường truyền.	CBTV		
Bước 4. Khắc phục sự cố - Thực hiện các biện pháp khắc phục tạm thời hoặc vĩnh viễn (ví dụ: khởi động lại thiết bị, thay đổi cấu hình, vá lỗi phần mềm, kích hoạt hệ thống dự phòng). - Trường hợp sự cố liên quan đến dịch vụ hệ thống hoặc hệ điều hành; sự cố liên quan đến phần cứng hoặc các sự cố đường truyền không thể khắc phục chuyển đến bước cuối của qui trình.	CBTV		BM01.TV.09
Bước 5. Giám sát và xác minh - Sau khi khắc phục, cần giám sát hệ thống để đảm bảo sự cố đã được giải quyết hoàn toàn và không phát sinh lỗi mới. - Trường hợp pháp sinh lỗi mới mà lỗi cũ đã khắc phục được thì lỗi cũ tiếp tục các bước còn lại; lỗi mới phát sinh thực hiện theo qui trình mới lại từ đầu. - Xác nhận lại với người dùng hoặc bộ phận báo cáo sự cố rằng dịch vụ đã hoạt động ổn định.	CBTV		
Bước 6. Đóng quy trình - Khi sự cố được xác nhận đã khắc phục, tiến hành đóng	CBTV		

MÔ TẢ CÁC BƯỚC THỰC HIỆN	TRÁCH NHIỆM	THỜI GIAN	BIỂU MẪU
qui trình trong hệ thống quản lý. - Nếu sự cố không thể khắc phục cần thông báo trưởng đơn vị liên hệ đến các bộ phận liên quan hoặc đưa qui trình lên cấp cao hơn xử lý, tiến hành đóng qui trình.			
Bước 7. Lưu hồ sơ - Ghi lại toàn bộ quá trình xử lý, các bước đã thực hiện, nguyên nhân và giải pháp vào tài liệu để sử dụng cho các sự cố tương tự trong tương lai (cơ sở kiến thức)	CBTV		BM01.TV.09

6. PHỤ LỤC VÀ BIỂU MẪU

STT	Ký hiệu biểu mẫu	Tên Phụ lục/ Biểu mẫu
1	BM01.TV.09	Nhật ký theo dõi tình hình mạng