UBND TỈNH QUẢNG NGÃI
SỞ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO

Số: 2149 /SGDĐT-VP
V/v hướng dẫn đảm bảo an toàn kênh thông tin liên lạc, các kết nối Internet và các phương án xử lý khi xảy ra sự cố

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Quảng Ngãi, ngày 06 tháng 9 năm 2024

Kính gửi:
- Phòng GDĐT huyện, thị xã, thành phố;
- Đơn vị trực thuộc Sở GDĐT;
- Trung tâm GDNN-GDTX huyện, thị xã.

Căn cứ Chỉ thị số 18/CT-TTg ngày 13/10/2022 của Thủ tướng Chính phủ về đẩy mạnh triển khai các hoạt động ứng cứu sự cố an toàn thông tin mạng Việt Nam; Thông tư số 20/2017/TT-BTTTT ngày 12/9/2017 của Bộ trưởng Thông tin và Truyền thông quy định về điều phối, ứng cứu sự cố an toàn thông tin mạng trên toàn quốc; Quyết định số 2029/QĐ-BTTTT ngày 23/10/2023 của Bộ trưởng Bộ Thông tin và Truyền thông ban hành Mô hình đánh giá mức độ trưởng thành của Đội ứng cứu sự cố an toàn thông tin mạng;

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

Đảm bảo các kết nối internet luôn hoạt động ổn định, phục vụ các hoạt động nghiệp vụ, an toàn thông tin mạng được liên tục, thông suốt.

Trong tình huống khẩn cấp, khi sự cố xảy ra, cần phải đảm bảo khả năng liên lạc nhanh chóng cơ quan chủ quản, không bị gián đoạn.

2. Yêu cầu

2.1. Yêu cầu đối với kênh thông tin liên lạc

- Tính bảo mật: Đảm bảo thông tin trao đổi được bảo mật, tránh rò rỉ thông tin quan trọng.

- Tính ổn định: Kênh thông tin phải hoạt động ổn định, không bị gián đoạn.

- Tính dự phòng: Cần có phương án dự phòng cho kênh thông tin liên lạc để đảm bảo không bị mất liên lạc khi có hư hỏng hoặc sự cố xảy ra.

- Tính tích hợp: Các kênh thông tin cần được tích hợp với các hệ thống khác như hệ thống quản lý sự cố, hệ thống giám sát.

2.2. Yêu cầu đối với kết nối Internet

- Băng thông đủ lớn: Đảm bảo tốc độ truyền tải dữ liệu đáp ứng nhu cầu làm việc.

- Độ ổn định cao: Giảm thiểu tình trạng gián đoạn, mất kết nối.

- Độ trễ thấp: Đảm bảo sự tương tác mượt mà, đặc biệt khi sử dụng các ứng dụng đòi hỏi thời gian thực.

- Bảo mật: Bảo vệ dữ liệu khỏi các cuộc tấn công mạng.

II. HƯỚNG DẪN ĐẢM BẢO KÊNH THÔNG TIN LIÊN LẠC HOẠT ĐỘNG ỔN ĐỊNH

1. Hệ thống thông tin liên lạc qua điện thoại

1.1. Đảm bảo hoạt động ổn định

a. Bảo trì và kiểm tra định kỳ

- Thực hiện bảo trì và kiểm tra định kỳ hệ thống điện thoại.

- Đảm bảo các thiết bị phần cứng và phần mềm được cập nhật và bảo trì đúng cách.

b. Dự phòng và sao lưu

- Thiết lập các phương án dự phòng cho các thiết bị và dịch vụ điện thoại.

- Đảm bảo có các thiết bị thay thế và dịch vụ dự phòng khi cần thiết.

c. Giám sát và kiểm soát chất lượng

- Theo dõi chất lượng cuộc gọi và tình trạng hệ thống để phát hiện sớm các vấn đề.

- Sử dụng các công cụ kiểm soát và giám sát để đảm bảo hoạt động ổn định.

1.2. Phương án xử lý sự cố

a. Nhận diện sự cố:

Các vấn đề phổ biến có thể bao gồm mất tín hiệu, lỗi kết nối, không thể thực hiện cuộc gọi.

b. Quy trình xử lý sự cố:

Bước 1: Xác nhận và ghi nhận sự cố. Thu thập thông tin từ người dùng hoặc bộ phận liên quan.

Bước 2: Kiểm tra tình trạng hệ thống điện thoại và các dịch vụ liên quan.

Bước 3: Triển khai các biện pháp khắc phục tạm thời để giảm thiểu gián đoạn.

Bước 4: Khắc phục sự cố và kiểm tra lại hệ thống để đảm bảo hoạt động bình thường.

Bước 5: Cập nhật tài liệu và thông báo cho các bên liên quan về tình trạng và giải pháp.

c. Kế hoạch khôi phục:

- Nếu sự cố không thể khắc phục ngay lập tức, triển khai các phương án dự phòng để duy trì liên lạc.

- Đảm bảo phục hồi hệ thống và dịch vụ điện thoại theo đúng kế hoạch khôi phục.

2. Hệ thống thông tin liên lạc qua email công vụ

2.1. Đảm bảo hoạt động ổn định

a. Bảo trì và cập nhật định kỳ

- Thực hiện bảo trì hệ thống email định kỳ theo lịch đã được phê duyệt.

- Cập nhật phần mềm và hệ thống bảo mật để phòng tránh các lỗ hổng và đảm bảo hoạt động ổn định.

b. Dự phòng và sao lưu

- Thiết lập hệ thống sao lưu định kỳ cho tất cả dữ liệu email.

- Đảm bảo rằng các bản sao lưu được lưu trữ an toàn và có thể phục hồi nhanh chóng khi cần thiết.

c. Giám sát hệ thống

- Sử dụng công cụ giám sát để theo dõi tình trạng hoạt động của hệ thống email.

- Theo dõi các chỉ số hiệu suất và cảnh báo để phát hiện sớm các vấn đề.

2.2. Phương án xử lý sự cố

a. Nhận diện sự cố

Các vấn đề phổ biến có thể bao gồm không thể gửi hoặc nhận email, lỗi đăng nhập, và gián đoạn dịch vụ.

b. Quy trình xử lý sự cố

Bước 1: Xác nhận và ghi nhận sự cố. Thu thập thông tin chi tiết từ người dùng báo cáo.

Bước 2: Kiểm tra tình trạng hệ thống và các dịch vụ liên quan. Xác định nguyên nhân gốc rễ.

Bước 3: Triển khai các biện pháp khắc phục tạm thời nếu cần thiết.

Bước 4: Khắc phục sự cố và xác minh rằng hệ thống đã hoạt động trở lại bình thường.

Bước 5: Cập nhật tài liệu và thông báo cho các bên liên quan về sự cố và giải pháp.

c. Kế hoạch khôi phục

- Thực hiện khôi phục từ bản sao lưu nếu cần thiết.

- Đảm bảo rằng hệ thống hoạt động ổn định sau khi khôi phục.

III. HƯỚNG DẪN ĐẢM BẢO CÁC KẾT NỐI INTERNET LUÔN HOẠT ĐỘNG ỔN ĐỊNH

1. Các quy định và biện pháp đảm bảo

1.1. Cấu hình hệ thống

- Phần cứng: Đảm bảo thiết bị mạng (modem, router, switch) được bảo trì định kỳ và thay thế khi cần thiết.

- Phần mềm: Cập nhật thường xuyên các bản vá lỗi và phiên bản phần mềm mới nhất cho các thiết bị mạng.

1.2. Kết nối Internet

- Chất lượng dịch vụ: Chọn nhà cung cấp dịch vụ Internet (ISP) có độ tin cậy cao và bảo đảm băng thông tối thiểu theo yêu cầu.

- Dự phòng kết nối: Thiết lập ít nhất một kết nối dự phòng để đảm bảo khả năng kết nối liên tục trong trường hợp kết nối chính gặp sự cố.

1.3. Giám sát và đánh giá

- Giám sát hiệu suất: Sử dụng công cụ giám sát mạng để theo dõi liên tục trạng thái kết nối và hiệu suất mạng.

- Đánh giá định kỳ: Thực hiện đánh giá định kỳ về tình trạng mạng và các chỉ số hiệu suất chính (KPI).

2. Phương án xử lý khi xảy ra sự cố

2.1. Xác định sự cố

- Nhận diện vấn đề: Theo dõi các cảnh báo từ hệ thống giám sát và nhận báo cáo từ người dùng để xác định loại sự cố (mất kết nối, tốc độ chậm, ...).

- Kiểm tra kết nối: Kiểm tra các thiết bị mạng để đảm bảo không có lỗi phần cứng hoặc cấu hình sai.

2.2. Xử lý sự cố

- Khôi phục kết nối: Nếu sự cố là tạm thời, thử khôi phục kết nối bằng cách khởi động lại thiết bị mạng (modem, router).

- Sửa chữa thiết bị: Nếu lỗi phần cứng được xác định, thực hiện sửa chữa hoặc thay thế thiết bị.

- Liên hệ ISP: Trong trường hợp không khắc phục được sự cố nội bộ, liên hệ với nhà cung cấp dịch vụ Internet để xác định và giải quyết vấn đề.

2.3. Ghi nhận và báo cáo

- Ghi nhận sự cố: Ghi lại thông tin chi tiết về sự cố, bao gồm thời gian, nguyên nhân, và các bước khắc phục đã thực hiện.

- Báo cáo: Cung cấp báo cáo chi tiết về sự cố cho các bên liên quan và thực hiện phân tích nguyên nhân gốc để phòng ngừa các sự cố tương tự trong tương lai.

2.4. Cải tiến

- Đánh giá: Đánh giá hiệu quả của các biện pháp khắc phục và cải tiến quy trình dựa trên kinh nghiệm từ các sự cố đã xảy ra.

- Cập nhật quy trình: Cập nhật quy trình xử lý sự cố và các biện pháp phòng ngừa dựa trên phân tích và phản hồi từ các sự cố.

IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Đơn vị, cơ sở giáo dục có trách nhiệm tham mưu cấp có thẩm quyền duy trì hệ thống email và điện thoại ổn định, đảm bảo đầu mối liên lạc và tiếp nhận thông tin. Kịp thời tiếp nhận thông tin, báo cáo các vấn đề liên quan đến hoạt động kết nối internet và cung cấp thông tin sự cố chi tiết.

Các cơ quan, đơn vị có thành viên Đội ứng cứu phân công cán bộ chịu trách nhiệm giám sát, bảo trì hệ thống mạng internet tại cơ quan, đơn vị và thực hiện các biện pháp khắc phục khi xảy ra sự cố.

Trên đây là hướng dẫn và quy định về việc đảm bảo kênh thông tin liên lạc hoạt động ổn định, đảm bảo các kết nối Internet luôn hoạt động ổn định và các phương án xử lý khi xảy ra sự cố.

Yêu cầu các đơn vị, cơ sở giáo dục triển khai, thực hiện./.

Nơi nhận:
- Như trên;
- Lãnh đạo Sở GDĐT;
- Các phòng thuộc Sở GDĐT;
- Lưu: VT, VPndh.

KT.GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC

CỘNG HÒA X.H.C.N VIỆT NAM
SỞ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TỈNH QUẢNG NGÃI

Trần Sỹ