

Mẫu số 05. Báo cáo khắc phục sự cố phần mềm

(TÊN ĐƠN VỊ QUẢN LÝ)
(TÊN ĐƠN VỊ VẬN
HÀNH)

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

....., ngày... tháng... năm...

BÁO CÁO KHẮC PHỤC SỰ CỐ PHẦN MỀM

Kính gửi:.....

■ Phòng:

■ Người lập báo cáo Chức vụ:

■ Điện thoại (*)Email (*)

THÔNG TIN CHI TIẾT VỀ PHẦN MỀM BỊ SỰ CỐ

Tên sự cố:	
Tên phần mềm gặp sự cố	
Cán bộ vận hành giám sát:	
Cán bộ hệ thống xử lý sự cố:	

Mô tả sơ bộ về khắc phục sự cố (*)
<i>Đề nghị cung cấp một bản tóm tắt ngắn gọn về sự cố, bao gồm đánh giá sơ bộ sự cố đã xảy ra và phương án thực hiện:</i>
- Về việc nghiên cứu giải pháp được đề xuất:.....
- Về việc thực hiện giải pháp khắc phục:
- Về việc kiểm tra các bản nâng cấp, vá lỗi của hệ thống:

- Về việc thực hiện nâng cấp, cập nhật vá lỗi hệ thống:		
- Về việc kiểm tra hệ thống sau khi thực hiện giải pháp khắc phục:		
- Về việc cập nhật danh mục sự cố:		
Ngày phát hiện sự cố (*) (dd/mm/yy) / /	Thời gian phát hiện (*):	giờ..... phút

HIỆN TRẠNG SỰ CỐ (*)

☐ Đã được xử lý ☐ Chưa được xử lý

CÁCH THỨC PHÁT HIỆN

☐ Qua phần mềm, hệ thống ☐ Kiểm tra dữ liệu lưu lại (Log Tập)

☐ Nhận được thông báo từ:

☐ Khác, đó là

ĐÃ GỬI THÔNG BÁO SỰ CỐ CHO *

☐ Các phòng, ban đang sử dụng các dịch vụ trên hệ thống

☐ Nhà cung cấp dịch vụ, đơn vị cung cấp thiết bị

☐ Lãnh đạo đơn vị

THÔNG TIN BỔ SUNG VỀ HỆ THỐNG XẢY RA SỰ CỐ

■ Tên phần cứng bị sự cố:.....

■ Hệ điều hànhVersion

■ Các dịch vụ có trên hệ thống (*Đánh dấu những dịch vụ được sử dụng trên hệ thống*)

☐ Web server ☐ Mail server ☐ Database server

☐ Dịch vụ khác, đó là

■ Các biện pháp an toàn thông tin đã triển khai (*Đánh dấu những biện pháp đã triển khai*)

☐ Antivirus ☐ Firewall ☐ Hệ thống phát hiện xâm nhập

☐ Khác:

■ Các địa chỉ IP của hệ thống

■ Các tên miền của hệ thống

■ Mục đích chính sử dụng hệ thống

■ Thông tin gửi kèm

☐ Nhật ký xử lý sự cố ☐ Mẫu virus / mã độc ☐ Khác:.....

■ Các thông tin cung cấp trong thông báo sự cố này đều phải được giữ bí mật:

■ ☐ Có ☐ Không

■ Sự cố đã được khắc phục: ☐ Đã khắc phục ☐ Chưa khắc phục (đề nghị hỗ trợ từ đơn vị ngoài)

■ Kiến nghị

THỜI GIAN THỰC HIỆN BÁO CÁO SỰ CỐ: .../.../...../.../...

(ngày/tháng/năm/giờ/phút)

Thủ trưởng đơn vị
(Ký và ghi rõ họ tên)

NGƯỜI LẬP BÁO CÁO
(Ký và ghi rõ họ tên)