

Phụ lục 05

ĐƠN VỊ BÁO CÁO

..... ngày.....thángnăm

BÁO CÁO SỰ CỐ GIÁN ĐOẠN GIAO DỊCH

Kính gửi: Ngân hàng Nhà nước Việt Nam (Vụ Thanh toán)

I. THÔNG TIN ĐẦU MỐI LIÊN HỆ:

Họ và tên: Chức vụ:

Đơn vị công tác:

Địa chỉ:

Điện thoại: Email:

II. NỘI DUNG BÁO CÁO SỰ CỐ GIÁN ĐOẠN GIAO DỊCH

1. Thời gian gián đoạn

- Ngày giờ xảy ra sự cố: [DD/MM/YYYY HH:MM]
- Ngày giờ phát hiện sự cố: [DD/MM/YYYY HH:MM]
- Tổng thời gian gián đoạn đến thời điểm báo cáo: [X giờ, Y phút]

2. Mức độ sự cố¹

- ☐ *Mức nhẹ* (gián đoạn < 01 giờ, ảnh hưởng < 10% khách hàng)
- ☐ *Mức trung bình* (gián đoạn 01 - 4 giờ, ảnh hưởng 10-30% khách hàng)
- ☐ *Mức nghiêm trọng* (gián đoạn > 4 giờ, ảnh hưởng > 30% khách hàng)
- ☐ *Mức khẩn cấp* (ảnh hưởng đến hệ thống thanh toán quốc gia, tấn công mạng)

3. Phạm vi ảnh hưởng

- Dịch vụ bị ảnh hưởng:

○ [Ví dụ: Chuyển khoản, rút tiền ATM, giao dịch trực tuyến,...]

• *Số lượng khách hàng*: [X] khách hàng (chiếm [Y]% tổng số)

• *Chi nhánh/hệ thống liên quan*:

○ [Danh sách chi nhánh, máy chủ, ứng dụng]

4. Nguyên nhân sự cố

□ *Lỗi kỹ thuật* (phần cứng, phần mềm, mạng)

□ *Tấn công mạng* (ransomware, DDoS, lừa đảo)

□ *Thiên tai* (bão, lũ, động đất)

□ *Lỗi vận hành* (cập nhật hệ thống, sai sót nhân sự)

□ *Nguyên nhân khác*: [Mô tả chi tiết]

5. Hành động khắc phục

• *Biện pháp tạm thời*:

• *Biện pháp dài hạn*:

• *Thời gian dự kiến khôi phục hoàn toàn*. [DD/MM/YYYY]

III. NỘI DUNG BÁO CÁO HOÀN THÀNH KHẮC PHỤC SỰ CỐ

1. Thời gian gián đoạn

• *Ngày giờ khắc phục*: [DD/MM/YYYY HH:MM]

• *Tổng thời gian gián đoạn đến khi khắc phục*: [X giờ, Y phút]

2. Mức độ sự cố²

□ *Mức nhẹ* (gián đoạn < 1 giờ, ảnh hưởng < 10% khách hàng)

□ *Mức trung bình* (gián đoạn 1 - 4 giờ, ảnh hưởng 10-30% khách hàng)

□ *Mức nghiêm trọng* (gián đoạn > 4 giờ, ảnh hưởng > 30% khách hàng)

□ *Mức khẩn cấp* (ảnh hưởng đến hệ thống thanh toán quốc gia, tấn công mạng)

3. Phạm vi ảnh hưởng

• *Dịch vụ bị ảnh hưởng:*

○ [Ví dụ: Chuyển khoản, rút tiền ATM, giao dịch trực tuyến,...]

• *Số lượng khách hàng:* [X] khách hàng (chiếm [Y]% tổng số)

• *Chi nhánh/hệ thống liên quan:*

○ [Danh sách chi nhánh, máy chủ, ứng dụng]

4. Nguyên nhân sự cố

□ *Lỗi kỹ thuật* (phần cứng, phần mềm, mạng)

□ *Tấn công mạng* (ransomware, DDoS, lừa đảo)

□ *Thiên tai* (bão, lũ, động đất)

□ *Lỗi vận hành* (cập nhật hệ thống, sai sót nhân sự)

□ *Nguyên nhân khác:* [Mô tả chi tiết]

5. Hành động khắc phục

• *Biện pháp xử lý:* [Ví dụ: Chuyển sang hệ thống dự phòng]

• *Biện pháp dài hạn:* [Ví dụ: Nâng cấp phần cứng, đào tạo nhân viên]

IV. BÁO CÁO VỚI CƠ QUAN QUẢN LÝ

• **Cơ quan tiếp nhận:** [Ngân hàng Nhà nước Việt Nam - Vụ Thanh toán]

• **Thời gian báo cáo:** [DD/MM/YYYY HH:MM]

• **Phương thức báo cáo:** gửi Ngân hàng Nhà nước qua địa chỉ thư điện tử:
gshttt_vtt@sbv.gov.vn

• **Tài liệu đính kèm**

Bản ghi log hệ thống: [File đính kèm]

Báo cáo phân tích nguyên nhân: [File đính kèm]

Biên bản xử lý sự cố: [File đính kèm]

NGƯỜI LẬP BẢNG
(Ký, ghi rõ họ tên)

**NGƯỜI ĐẠI DIỆN HỢP PHÁP
CỦA TỔ CHỨC**
(Ký, ghi rõ họ tên, đóng dấu)

¹ Đánh giá mức độ sự cố ***tính theo chỉ tiêu phần trăm khách hàng*** bị ảnh hưởng trong trường hợp chỉ tiêu thời gian gián đoạn giao dịch không thuộc khung quy định nêu trên. Ví dụ, gián đoạn dưới 01 giờ nhưng ảnh hưởng trên 10% khách hàng thì mức độ sự cố là mức trung bình.

² Đánh giá mức độ sự cố ***tính theo chỉ tiêu phần trăm khách hàng*** bị ảnh hưởng trong trường hợp chỉ tiêu thời gian gián đoạn giao dịch không thuộc khung quy định nêu trên.