

Tài liệu cung cấp thông tin về Trung tâm VNCERT  
(Tương thích RFC 2350)

=====

1. Thông tin về tài liệu này (VNCERT\_RFC2350)

1.1 Ngày cập nhật

Đây là version 1.0, ban hành ngày 06 tháng 04 năm 2007.

1.2 Danh sách các tổ chức nhận tài liệu này

Hiện tại VNCERT chưa hình thành danh sách các tổ chức sẽ nhận thông báo thay đổi nội dung của tài liệu này.

1.3 Vị trí ban hành tài liệu

Phiên bản mới nhất của tài liệu VNCERT\_RFC2350 sẽ được công bố trên website của VNCERT; theo địa chỉ URL sau  
[http://www.vncert.gov.vn/gioithieu/rfc\\_2350\\_VNCERT.pdf](http://www.vncert.gov.vn/gioithieu/rfc_2350_VNCERT.pdf)

1.4 Kiểm tra tính xác thực

Tài liệu VNCERT\_RFC2350 được ký bằng chữ ký điện tử PGP của VNCERT. Thông tin về các chữ ký này nằm trên website của VNCERT, địa chỉ:

<http://www.vncert.gov.vn/lienhe.htm>

2. Thông tin liên hệ

2.1 Tên của trung tâm

"VNCERT": Trung tâm ứng cứu khẩn cấp máy tính Việt Nam

2.2 Địa chỉ

Trung tâm VNCERT  
18 Nguyễn Du  
Hà Nội  
Việt Nam

2.3 Time Zone

GMT+0700

2.4 Số điện thoại

+84 04 9445 510

2.5 Số fax

+84 04 9445 307

2.6 Phương thức liên lạc khác

Chưa có.

## 2.7 Địa chỉ email

office [at] vncert [dot] vn Đây là địa chỉ mail của người trực ban tại VNCERT.

## 2.8 Public key và các thông số mã hoá

VNCERT có một PGP public key,  
KeyID là 0xB86BC5B0  
KeyFingerprint là 94AA B6BD FB09 DA3B AD74 ADED FBD1 81F0  
B86B C5B0  
Public key và các thông tin có liên quan có thể tìm thấy trên PGP public keyserver (<http://keyserver.pgp.com>).

## 2.9 Thành viên

Giám đốc VNCERT - TS.Vũ Quốc Khánh.  
Các thành viên khác:  
Cao Huy Phương  
Đỗ Hải Anh  
Đỗ Ngọc Duy Trác  
Hà Hải Thanh  
Hoàng Đăng Hải  
Hoàng Thị Thanh Hương  
Kiều Minh Thắng  
Lê Phương Nam  
Ngô Quang Huy  
Ngô Việt Anh  
Nguyễn Đức Tuấn  
Nguyễn Sơn Hải  
Nguyễn Thanh Hải  
Nguyễn Thành Trung  
Nguyễn Thị Như Xuân  
Phí Văn Ngọc  
Trần Đức Hồng  
Trần Thị Kim Hậu  
Trần Thị Phương Thảo  
Trần Văn Lành  
Vũ Ngọc Anh  
Vương Văn Tuyên

## 2.10 Thông tin khác

Thông tin chung về VNCERT cũng như các thông tin khác xin xem tại địa chỉ <http://www.vncert.gov.vn/>

## 2.11 Liên hệ

Cách tốt nhất để liên hệ VNCERT là qua địa chỉ email <office@vncert.vn>; email gửi đến địa chỉ này sẽ được trực ban của VNCERT xử lý. VNCERT khuyến khích dùng biện pháp mã hoá PGP khi trao đổi các thông tin nhạy cảm.

Trong trường hợp không thể hoặc không nên giao tiếp bằng email vì lý do an toàn, khách hàng có thể liên hệ trực ban VNCERT qua số điện thoại nóng trong giờ hành chính, ngoài

giờ hành chính các cuộc gọi sẽ được chuyển cho máy trả lời tự động. Tất cả cuộc gọi ghi nhận được sẽ được kiểm tra sớm nhất có thể.

Giờ làm việc chính thức của VNCERT là 08:00 - 17:00 GMT+0700 từ thứ hai đến thứ sáu. Ngoài giờ làm việc chính thức VNCERT sẽ có hệ thống trực ban 24/7

Khi gửi báo cáo sự cố, vui lòng sử dụng mẫu có sẵn trong phần 6 của tài liệu này.

### 3. Chức năng và quyền hạn

#### 3.1 Nhiệm vụ

VNCERT có nhiệm vụ hỗ trợ người dùng Internet, các công ty và tổ chức ở Việt Nam phát hiện, phòng chống và xử lý các sự cố an toàn thông tin. VNCERT còn có nhiệm vụ xử lý các sự cố phát sinh từ mạng internet của Việt Nam khi được thông báo hay nhờ hỗ trợ từ các cá nhân hay tổ chức nước ngoài.

#### 3.2 Phạm vi hoạt động

VNCERT có phạm vi hoạt động đối với mọi hệ thống có tên miền .vn hay có địa chỉ IP nằm trong miền địa chỉ cấp phát bởi VNNIC.

#### 3.3 Đơn vị chủ quản

VNCERT là đơn vị trực thuộc và được Bộ Bưu Chính Viễn Thông Việt Nam cấp kinh phí hoạt động.

#### 3.4 Quyền hạn

VNCERT hoạt động dưới sự quản lý, quy định về chức năng-quyền hạn và nhiệm vụ của Bộ Bưu Chính Viễn Thông Việt Nam.

VNCERT mong muốn được hợp tác với mọi quản trị hệ thống và mọi người dùng internet Việt Nam.

VNCERT nỗ lực tối đa hợp tác chặt chẽ với các ISP và các tổ chức xung yếu khác, xây dựng mạng lưới liên lạc khẩn cấp và trao đổi các dữ liệu cần thiết cho việc ngăn ngừa và khôi phục các sự cố an toàn thông tin xảy ra cho hệ thống mạng các đơn vị này.

### 4. Các quy định

#### 4.1 Các loại sự cố và mức độ hỗ trợ

VNCERT được phân công kiểm soát tất cả mọi loại sự cố máy tính xảy ra hay đe dọa đến hệ thống mạng internet của Việt Nam.

Mức độ hỗ trợ VNCERT sẽ thực hiện sẽ tùy thuộc vào loại và mức độ nguy hiểm, quy mô gây tác hại, và năng lực sẵn sàng

của VNCERT tại thời điểm xảy ra sự cố. Trong một số trường hợp phức tạp, thời gian phản ứng có thể từ 2-5 ngày.

Khi nhận được các báo cáo về sự cố VNCERT sẽ sắp xếp theo một quy tắc định trước tùy theo mức độ nguy hiểm và phạm vi ảnh hưởng của sự cố.

Người dùng cuối được khuyến cáo liên hệ trực tiếp đến quản trị hệ thống, quản trị mạng, hay các bộ phận IT trực tiếp hỗ trợ khách hàng của các nhà cung cấp dịch vụ trước khi liên lạc vì VNCERT chỉ có khả năng hỗ trợ rất giới hạn trực tiếp từng cá nhân người dùng cuối. Thay vào đó VNCERT sẽ tác động và chuẩn bị khắc phục trên quy mô rộng cùng với các nhà cung cấp dịch vụ hỗ trợ người dùng cuối.

#### 4.2 Hợp tác, tương tác và giữ bí mật thông tin

VNCERT sẽ trao đổi các thông tin cần thiết với các CERT/CSIRT cũng như với các bên có liên quan. Mọi thông tin sẽ được giữ kín ngoại trừ các trường hợp đã được chỉ định cụ thể.

Tất cả mọi thông tin nhạy cảm sẽ được mã hoá trong trường hợp cần truyền trên các môi trường truyền dẫn công cộng như mô tả dưới đây.

#### 4.3 Trao đổi dữ liệu và xác thực giao tiếp

VNCERT khuyến khích sử dụng điện thoại để liên lạc trong trường hợp cần trao đổi các thông tin nhạy cảm. Gửi email không mã hoá là cách thức tiện lợi nhất sẽ để truyền các dữ liệu không nhạy cảm. Trong trường hợp nhất thiết phải dùng email để truyền dữ liệu nhạy cảm, PGP sẽ được sử dụng. Truyền file qua mạng sẽ tương tự như email, dữ liệu nhạy cảm cần được mã hoá trước khi truyền.

Trong trường hợp cần kiểm chứng tính tin cậy nhân thân người báo cáo sự cố hay yêu cầu trợ giúp, VNCERT sẽ thực hiện các biện pháp sau:

Đối với các tổ chức thuộc mạng VN.NET (internet Việt Nam) hoặc các tổ chức đã có quan hệ với VNCERT, việc xác thực sẽ được thực hiện thông qua các đầu mối liên hệ đã thỏa thuận trước.

Đối với các tổ chức thuộc mạng VN.NET chưa có thoả thuận liên hệ với VNCERT, việc xác thực sẽ được thực hiện qua số điện thoại cố định, số fax, hoặc email dùng kỹ thuật chữ ký điện tử (khuyến cáo dùng kỹ thuật chữ ký điện tử PGP)

### 5. Các dịch vụ cung cấp

#### 5.1 Phản ứng sự cố

VNCERT sẽ hỗ trợ các nhà quản trị hệ thống các kỹ thuật và phương pháp xử lý sự cố. Trong một số trường hợp đặc biệt

VNCERT sẽ hỗ trợ trực tiếp hay tư vấn quá trình xử lý sự cố.

#### 5.1.1 Kiểm chứng sự cố (Incident Triage)

- Kiểm tra mức độ xác thực, xác định thứ tự ưu tiên, phân tích báo cáo, khẳng định sự hiện hữu của sự cố.
- Xác định quy mô của sự cố.

#### 5.1.2 Điều phối xử lý (Incident Coordination)

- Xác định nguyên nhân của sự cố (yếu điểm đã bị lợi dụng để tấn công)
- Liên hệ với các bên có liên quan đến sự cố và xử lý sự cố.
- Liên hệ với các cơ quan công an/an ninh nếu thấy cần thiết.
- Thông báo sự việc đến các CERT khác nếu thấy cần thiết
- Thông báo rộng rãi đến các đối tượng nếu thấy cần thiết.

#### 5.1.3 Xử lý sự cố (Incident Resolution)

VNCERT không cam kết sẽ hỗ trợ trực tiếp (vật lý) các sự cố trừ một số trường hợp và đối tượng ưu tiên. Các dịch vụ xử lý sự cố bao gồm:

- Loại bỏ yếu điểm.
- Bảo vệ hệ thống trước sự cố.
- Thu thập chứng cứ về sự cố.

Ngoài ra, VNCERT sẽ thu thập thông tin và thống kê về các sự cố đã xử lý nhằm cung cấp cho cộng đồng về các kiểu tấn công mới xuất hiện nếu thấy cần thiết.

Để sử dụng các dịch vụ của VNCERT vui lòng tham khảo phần 2.11 để có các đầu mối liên hệ.

Lưu ý: mức độ hỗ trợ sẽ thay đổi theo từng thời điểm tùy theo năng lực sẵn sàng của VNCERT như đề cập trong phần 4.1

### 5.2 Các dịch vụ khác

VNCERT còn cung cấp các dịch vụ sau:

- Cung cấp thông tin: các đầu mối liên hệ, liệt kê các yếu điểm mới, các cuộc tấn công đang xảy ra và các bản vá (patches) cho các hệ thống.
- Dịch vụ đào tạo
- Tổ chức các hội thảo chuyên đề về an toàn thông tin

Thông tin chi tiết về các dịch vụ này xin xem tại địa chỉ sau:

<http://www.vncert.gov.vn/services/>

### 6. Form chuẩn để báo cáo sự cố

VNCERT đã chuẩn bị các form chuẩn để mọi đối tượng báo cáo sự cố cho chúng tôi. Chúng tôi đề nghị và sẽ ưu tiên xử lý các báo cáo theo đúng form chuẩn. Phiên bản mới nhất của các form chuẩn có tại địa chỉ:

<http://www.vncert.gov.vn/ir/irform.doc>

#### 7. Lưu ý

Tài liệu này chỉ mang tính chất cung cấp thông tin.