

**TCVN**

TIÊU CHUẨN QUỐC GIA \* NATIONAL STANDARD

**TCVN ISO 22301:2018**

**ISO 22301:2012**

Xuất bản lần 1

First edition

**AN NINH XÃ HỘI – HỆ THỐNG QUẢN LÝ**

**KINH DOANH LIÊN TỤC – CÁC YÊU CẦU**

**SOCIETAL SECURITY – BUSINESS CONTINUITY**

**MANAGEMENT SYSTEMS – REQUIREMENTS**

HÀ NỘI – 2018

Mục lục	Trang
Lời nói đầu.....	5
Lời giới thiệu.....	6
1 Phạm vi áp dụng.....	13
2 Tài liệu viện dẫn.....	14
3 Thuật ngữ và định nghĩa.....	14
4 Bối cảnh của tổ chức.....	28
4.1 Hiểu tổ chức và bối cảnh của tổ chức.....	28
4.2 Hiểu nhu cầu và mong đợi của các bên quan tâm.....	29
4.3 Xác định phạm vi của hệ thống quản lý kinh doanh liên tục.....	29
4.4 Hệ thống quản lý kinh doanh liên tục.....	31
5 Sự lãnh đạo.....	31
5.1 Sự lãnh đạo và cam kết.....	31
5.2 Cam kết của lãnh đạo.....	31
5.3 Chính sách.....	34
5.4 Vai trò, trách nhiệm và quyền hạn trong tổ chức.....	34
6 Hoạch định.....	35
6.1 Hành động giải quyết rủi ro và cơ hội.....	35
6.2 Mục tiêu kinh doanh liên tục và các kế hoạch để đạt được mục tiêu.....	35
7 Hỗ trợ.....	37
7.1 Nguồn lực.....	37
7.2 Năng lực.....	37
7.3 Nhận thức.....	37
7.4 Trao đổi thông tin.....	38
7.5 Thông tin dạng văn bản.....	39
8 Thực hiện.....	41
8.1 Hoạch định và kiểm soát việc thực hiện.....	41
8.2 Phân tích tác động kinh doanh và đánh giá rủi ro.....	41
8.3 Chiến lược kinh doanh liên tục.....	43
8.4 Thiết lập và thực hiện thủ tục về kinh doanh liên tục.....	45
8.5 Luyện tập và thử nghiệm.....	49
9 Đánh giá kết quả thực hiện.....	50
9.1 Theo dõi, đo lường, phân tích và đánh giá.....	50
9.2 Đánh giá nội bộ.....	52
9.3 Xem xét của lãnh đạo.....	53
10 Cải tiến.....	56
10.1 Sự không phù hợp và hành động khắc phục.....	56
10.2 Cải tiến liên tục.....	57
Thư mục tài liệu tham khảo.....	58

Table of content	Page
Foreword.....	5
Introduction .....	6
1 Scope.....	13
2 Normative references.....	14
3 Terms and definitions.....	14
4 Context of the organization.....	28
4.1 Understanding of the organization and its context .....	28
4.2 Understanding the needs and expectations of interested parties.....	29
4.3 Determining the scope of the business continuity management system .....	29
4.4 Business continuity management system .....	31
5 Leadership .....	31
5.1 Leadership and commitment.....	31
5.2 Management commitment .....	31
5.3 Policy.....	34
5.4 Organizational roles, responsibilities and authorities .....	34
6 Planning .....	35
6.1 Actions to address risks and opportunities.....	35
6.2 Business continuity objectives and plans to achieve them.....	35
7 Support .....	37
7.1 Resources .....	37
7.2 Competence.....	37
7.3 Awareness.....	37
7.4 Communication.....	38
7.5 Documented information.....	39
8 Operation .....	41
8.1 Operational planning and control .....	41
8.2 Business impact analysis and risk assessment.....	41
8.3 Business continuity strategy .....	43
8.4 Establish and implement business continuity procedures .....	45
8.5 Exercising and testing.....	49
9 Performance evaluation .....	50
9.1 Monitoring, measurement, analysis and evaluation .....	50
9.2 Internal audit.....	52
9.3 Management review .....	53
10 Improvement.....	56
10.1 Nonconformity and corrective action.....	56
10.2 Continual improvement.....	57
Bibliography .....	58

## Lời nói đầu

TCVN ISO 22301:2018 hoàn toàn tương đương với ISO 22301:2012;

TCVN ISO 22301:2018 do Ban kỹ thuật Tiêu chuẩn Quốc gia TCVN/176 *Quản lý chất lượng và Đảm bảo chất lượng* biên soạn, Tổng cục Tiêu chuẩn Đo lường Chất lượng đề nghị, Bộ Khoa học và Công nghệ công bố.

**Lời giới thiệu**

**0.1 Khái quát**

Tiêu chuẩn này quy định các yêu cầu đối với việc thiết lập và quản lý hệ thống quản lý kinh doanh liên tục (BCMS) một cách hiệu lực.

BCMS nhấn mạnh tầm quan trọng của:

- việc hiểu nhu cầu của tổ chức và sự cần thiết đối với việc thiết lập chính sách và mục tiêu quản lý kinh doanh liên tục,
- áp dụng và triển khai các kiểm soát và biện pháp để quản lý khả năng tổng thể của tổ chức nhằm quản lý các sự cố gián đoạn,
- theo dõi và xem xét kết quả thực hiện và hiệu lực của BCMS, và
- cải tiến liên tục dựa trên đo lường khách quan.

BCMS cũng giống như các hệ thống quản lý khác có các thành phần chính sau:

- a) chính sách;
- b) con người với các trách nhiệm xác định;
- c) các quá trình quản lý liên quan đến
  - 1) chính sách,
  - 2) hoạch định,
  - 3) áp dụng và triển khai,
  - 4) đánh giá kết quả thực hiện,
  - 5) xem xét của lãnh đạo, và
  - 6) cải tiến;
- d) hệ thống tài liệu cung cấp bằng chứng có thể đánh giá được; và
- e) quá trình quản lý kinh doanh liên tục bất kỳ

**Introduction**

**0.1 General**

This International Standard specifies requirements for setting up and managing an effective Business Continuity Management System (BCMS).

A BCMS emphasizes the importance of

- understanding the organization's needs and the necessity for establishing business continuity management policy and objectives,
- implementing and operating controls and measures for managing an organization's overall capability to manage disruptive incidents,
- monitoring and reviewing the performance and effectiveness of the BCMS, and
- continual improvement based on objective measurement.

A BCMS, like any other management system, has the following key components:

- a) a policy;
- b) people with defined responsibilities;
- c) management processes relating to
  - 1) policy,
  - 2) planning,
  - 3) implementation and operation,
  - 4) performance assessment,
  - 5) management review, and
  - 6) improvement;
- d) documentation providing auditable evidence; and
- e) any business continuity management

liên quan đến tổ chức.

Kinh doanh liên tục đóng góp cho một xã hội có khả năng thích ứng cao hơn. Cộng đồng lớn hơn và tác động của môi trường của tổ chức tới tổ chức lớn hơn và vì vậy những tổ chức khác có thể cần tham gia vào quá trình phục hồi.

## 0.2 Mô hình Hoạch định – Thực hiện – Kiểm tra – Hành động (PDCA)

Tiêu chuẩn này áp dụng mô hình Hoạch định – Thực hiện – Kiểm tra – Hành động (PDCA) cho việc hoạch định, thiết lập, áp dụng, triển khai, theo dõi, xem xét, duy trì và cải tiến liên tục hiệu lực của BCMS của tổ chức.

Điều này đảm bảo mức độ nhất quán với các tiêu chuẩn khác về hệ thống quản lý như TCVN ISO 9001 *Hệ thống quản lý chất lượng*, TCVN ISO 14001 *Hệ thống quản lý môi trường*, TCVN ISO/IEC 27001 *Hệ thống quản lý an ninh thông tin*, ISO/IEC 20000-1 *Công nghệ thông tin – Quản lý dịch vụ* và TCVN ISO 28000 *Quy định đối với hệ thống quản lý an toàn chuỗi cung ứng*, do đó hỗ trợ việc áp dụng và triển khai nhất quán và tích hợp với các hệ thống quản lý khác có liên quan.

Hình 1 minh họa cách thức BCMS đưa các bên quan tâm, các yêu cầu đối với quản lý tính liên tục thành các đầu vào và thông qua các hành động và quá trình cần thiết tạo ra kết quả đầu ra là tính liên tục (nghĩa là tính liên tục trong kinh doanh được quản lý) đáp ứng các yêu cầu đó.

processes relevant to the organization.

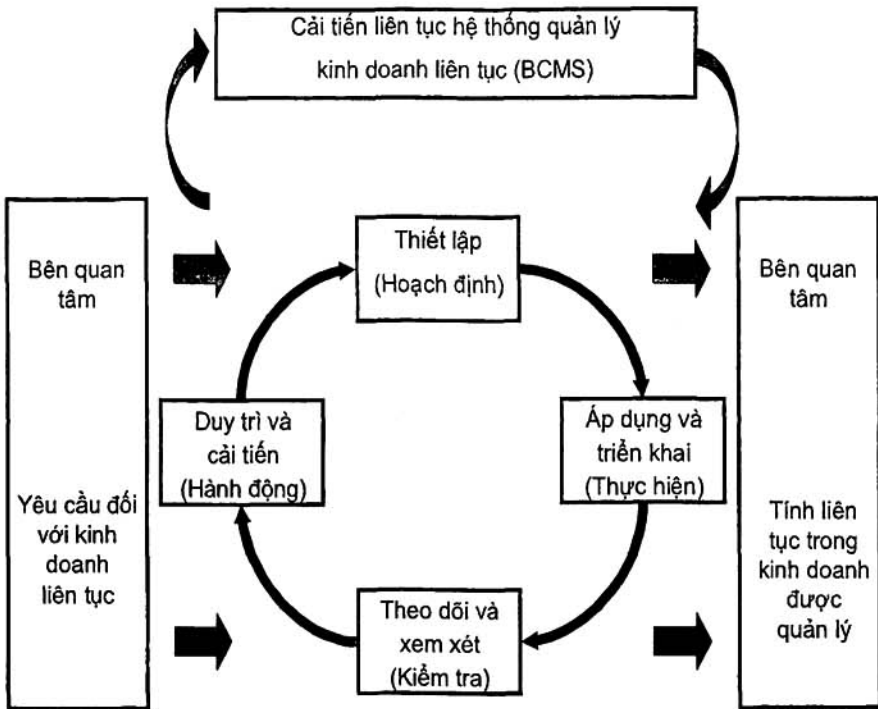
Business continuity contributes to a more resilient society. The wider community and the impact of the organization's environment on the organization and therefore other organizations may need to be involved in the recovery process.

## 0.2 The Plan-Do-Check-Act (PDCA) model

This International Standard applies the "Plan-Do-Check-Act" (PDCA) model to planning, establishing, implementing, operating, monitoring, reviewing, maintaining and continually improving the effectiveness of an organization's BCMS.

This ensures a degree of consistency with other management systems standards, such as ISO 9001 *Quality management systems*, ISO 14001, *Environmental management systems*, ISO/IEC 27001, *Information security management systems*, ISO/IEC 20000-1, *Information technology— Service management*, and ISO 28000, *Specification for security management systems for the supply chain*, thereby supporting consistent and integrated implementation and operation with related management systems.

Figure 1 illustrates how a BCMS takes as inputs interested parties, requirements for continuity management and, through the necessary actions and processes, produces continuity outcomes (i.e. managed business continuity) that meet those requirements.



Hình 1 – Mô hình PDCA áp dụng cho các quá trình của BCMS

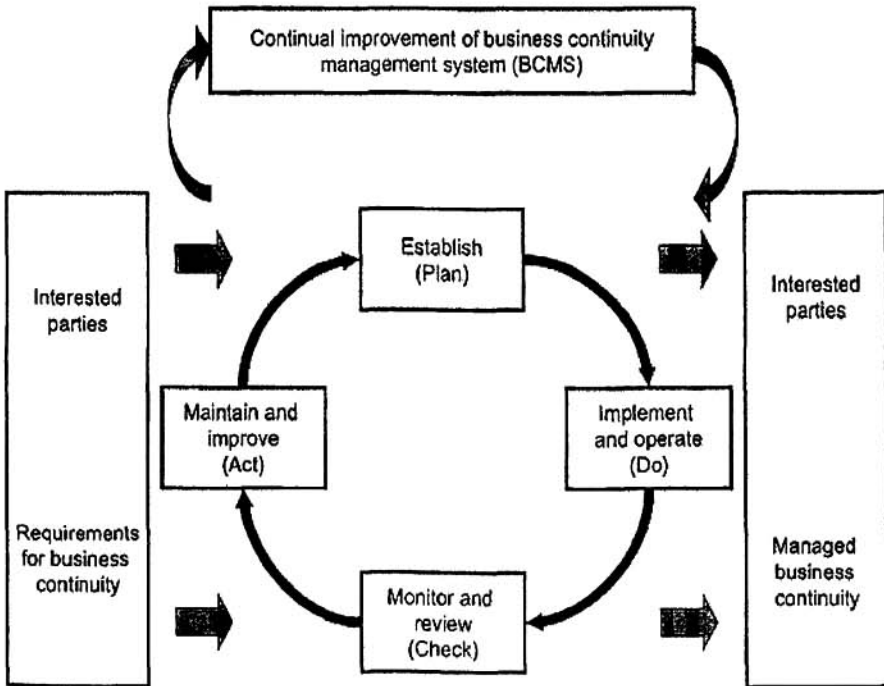


Figure 1 — PDCA model applied to BCMS processes

Bảng 1– Diễn giải mô hình PDCA

<b>Hoạch định</b> (Thiết lập)	Thiết lập chính sách, mục tiêu, chỉ tiêu, kiểm soát, quá trình và thủ tục thích hợp về kinh doanh liên tục nhằm cải tiến kinh doanh liên tục và mang lại các kết quả thống nhất với chính sách và mục tiêu chung của tổ chức.
<b>Thực hiện</b> (Áp dụng và triển khai)	Áp dụng và triển khai chính sách, kiểm soát, quá trình và thủ tục về kinh doanh liên tục.
<b>Kiểm tra</b> (Theo dõi và xem xét)	Theo dõi và xem xét kết quả thực hiện theo chính sách và mục tiêu kinh doanh liên tục, báo cáo kết quả cho lãnh đạo để xem xét, xác định và cho phép hành động để khắc phục và cải tiến.
<b>Hành động</b> (Duy trì và cải tiến)	Duy trì và cải tiến BCMS thông qua việc thực hiện hành động khắc phục dựa trên kết quả xem xét của lãnh đạo và đánh giá lại phạm vi của BCMS và chính sách và mục tiêu kinh doanh liên tục.

Table 1 — Explanation of PDCA model

<b>Plan</b> (Establish)	Establish business continuity policy, objectives, targets, controls, processes and procedures relevant to improving business continuity in order to deliver results that align with the organization's overall policies and objectives.
<b>Do</b> (Implement and operate)	Implement and operate the business continuity policy, controls, processes and procedures.
<b>Check</b> (Monitor and review)	Monitor and review performance against business continuity policy and objectives, report the results to management for review, and determine and authorize actions for remediation and improvement.
<b>Act</b> (Maintain and improve)	Maintain and improve the BCMS by taking corrective action, based on the results of management review and reappraising the scope of the BCMS and business continuity policy and objectives.



**0.3 Các thành phần của PDCA trong tiêu chuẩn này**

Trong mô hình Hoạch định – Thực hiện – Kiểm tra – Hành động nêu ở Bảng 1, các điều từ 4 đến 10 trong tiêu chuẩn này bao trùm các thành phần dưới đây.

- Điều 4 thuộc Hoạch định. Điều này đưa ra các yêu cầu cần thiết cho việc thiết lập bối cảnh của BCMS khi áp dụng cho tổ chức cũng như các nhu cầu, yêu cầu và phạm vi.
- Điều 5 thuộc Hoạch định. Điều này tóm tắt các yêu cầu cụ thể đối với vai trò của lãnh đạo cao nhất trong BCMS và cách thức sự lãnh đạo kết nối mong đợi của mình với tổ chức thông qua tuyên bố về chính sách.
- Điều 6 thuộc Hoạch định. Điều này quy định các yêu cầu liên quan đến việc thiết lập các mục tiêu chiến lược và hướng dẫn các nguyên tắc đối với BCMS như một tổng thể. Nội dung của điều 6 khác với việc thiết lập các cơ hội xử lý rủi ro xác định từ đánh giá rủi ro, cũng như các mục tiêu phục hồi bắt nguồn từ phân tích tác động kinh doanh (BIA).

CHÚ THÍCH: Các yêu cầu của quá trình phân tích tác động kinh doanh và đánh giá rủi ro được nêu chi tiết ở Điều 8.

- Điều 7 thuộc Hoạch định. Điều này hỗ trợ việc triển khai BCMS liên quan đến thiết lập năng lực và trao đổi thông tin trên cơ sở định kỳ/hoặc khi cần với các bên quan tâm, đồng thời lập thành văn bản, kiểm soát, duy trì và lưu giữ hệ thống tài liệu theo yêu cầu.

**0.3 Components of PDCA in this International Standard**

In the Plan-Do-Check-Act model as shown in Table 1, Clause 4 through Clause 10 in this International Standard cover the following components.

- Clause 4 is a component of Plan. It introduces requirements necessary to establish the context of the BCMS as it applies to the organization, as well as needs, requirements, and scope.
- Clause 5 is a component of Plan. It summarizes the requirements specific to top management's role in the BCMS, and how leadership articulates its expectations to the organization via a policy statement.
- Clause 6 is a component of Plan. It describes requirements as it relates to establishing strategic objectives and guiding principles for the BCMS as a whole. The content of Clause 6 differs from establishing risk treatment opportunities stemming from risk assessment, as well as business impact analysis (BIA) derived recovery objectives.

NOTE The business impact analysis and risk assessment process requirements are detailed in Clause 8.

- Clause 7 is a component of Plan. It supports BCMS operations as they relate to establishing competence and communication on a recurring/as-needed basis with interested parties, while documenting, controlling, maintaining and retaining required documentation.

- Điều 8 thuộc Thực hiện. Điều này xác định các yêu cầu đối với kinh doanh liên tục, xác định cách thức giải quyết các yêu cầu này và xây dựng các thủ tục/quy trình để quản lý sự cố gián đoạn.
  - Điều 9 thuộc Kiểm tra. Điều này tóm tắt các yêu cầu cần thiết đối với việc đo lường kết quả thực hiện quản lý kinh doanh liên tục, sự phù hợp của BCMS với tiêu chuẩn này và những mong đợi của lãnh đạo, tìm kiếm phản hồi của lãnh đạo về những mong đợi này.
  - Điều 10 thuộc Hành động. Điều này nhận biết và hành động đối với sự không phù hợp của BCMS thông qua hành động khắc phục.
- Clause 8 is a component of Do. It defines business continuity requirements, determines how to address them and develops the procedures to manage a disruptive incident.
  - Clause 9 is a component of Check. It summarizes requirements necessary to measure business continuity management performance, BCMS compliance with this International Standard and management's expectations, and seeks feedback from management regarding expectations.
  - Clause 10 is a component of Act. It identifies and acts on BCMS non-conformance through corrective action.



## An ninh xã hội – Hệ thống quản lý kinh doanh liên tục – Các yêu cầu

### Societal security – Business continuity management systems – Requirements

#### 1 Phạm vi áp dụng

Tiêu chuẩn về quản lý kinh doanh liên tục này quy định các yêu cầu đối với việc hoạch định, thiết lập, áp dụng, triển khai, theo dõi, xem xét, duy trì và cải tiến liên tục hệ thống quản lý được lập thành văn bản nhằm bảo vệ khỏi, giảm khả năng xảy ra của, chuẩn bị cho, ứng phó với và khôi phục sau sự cố gián đoạn khi sự cố này sinh.

Các yêu cầu xác định trong tiêu chuẩn này mang tính khái quát và nhằm áp dụng cho mọi tổ chức hoặc các bộ phận của tổ chức, không phân biệt loại hình, quy mô và tính chất của tổ chức. Mức độ áp dụng các yêu cầu này phụ thuộc vào môi trường hoạt động và mức độ phức tạp của tổ chức.

Tiêu chuẩn này không hàm ý sự đồng nhất về cấu trúc của hệ thống quản lý kinh doanh liên tục (BCMS) mà để tổ chức thiết kế BCMS thích hợp với nhu cầu của mình và đáp ứng yêu cầu của các bên quan tâm của tổ chức. Những nhu cầu này được hình thành từ yêu cầu pháp lý, chế định, yêu cầu của tổ chức và ngành công nghiệp, sản phẩm và dịch vụ, các quá trình được thực hiện, quy mô và cơ cấu của tổ chức và yêu cầu của các bên quan tâm của tổ chức.

#### 1 Scope

This International Standard for business continuity management specifies requirements to plan, establish, implement, operate, monitor, review, maintain and continually improve a documented management system to protect against, reduce the likelihood of occurrence, prepare for, respond to, and recover from disruptive incidents when they arise.

The requirements specified in this International Standard are generic and intended to be applicable to all organizations, or parts thereof, regardless of type, size and nature of the organization. The extent of application of these requirements depends on the organization's operating environment and complexity.

It is not the intent of this International Standard to imply uniformity in the structure of a Business Continuity Management System (BCMS), but for an organization to design a BCMS that is appropriate to its needs and that meets its interested parties' requirements. These needs are shaped by legal, regulatory, organizational and industry requirements, the products and services, the processes employed, the size and structure of the organization, and the requirements of its interested parties.

## TCVN ISO 22301:2018

Tiêu chuẩn này áp dụng cho tổ chức ở mọi loại hình và quy mô và mong muốn:

- a) thiết lập, áp dụng, duy trì và cải tiến BCMS,
- b) đảm bảo sự phù hợp với chính sách kinh doanh liên tục đã tuyên bố,
- c) chứng tỏ sự phù hợp với các bên khác,
- d) muốn chứng nhận/đăng ký BCMS của mình bởi tổ chức chứng nhận bên thứ ba được công nhận, hoặc
- e) thực hiện việc tự xác định và tự công bố sự phù hợp với tiêu chuẩn này.

Tiêu chuẩn này có thể được dùng để đánh giá khả năng của tổ chức trong việc đáp ứng nhu cầu và nghĩa vụ về tính liên tục của chính mình.

### 2 Tài liệu viện dẫn

Không có tài liệu viện dẫn.

### 3 Thuật ngữ và định nghĩa

Tiêu chuẩn này áp dụng các thuật ngữ và định nghĩa dưới đây.

#### 3.1

##### Hoạt động

Quá trình hoặc tập hợp các quá trình được thực hiện bởi tổ chức (hoặc với danh nghĩa của tổ chức) để đưa ra hoặc hỗ trợ một hoặc nhiều sản phẩm và dịch vụ.

VÍ DỤ: Các quá trình này bao gồm kế toán, tổng đài, IT, sản xuất, phân phối.

#### 3.2

##### Đánh giá

Quá trình có hệ thống, độc lập và được lập thành văn bản để thu được bằng chứng đánh giá và xem xét đánh giá chúng một cách khách quan để

This International Standard is applicable to all types and sizes of organizations that wish to

- a) establish, implement, maintain and improve a BCMS,
- b) ensure conformity with stated business continuity policy,
- c) demonstrate conformity to others,
- d) seek certification/registration of its BCMS by an accredited third party certification body, or
- e) make a self-determination and self-declaration of conformity with this International Standard.

This International Standard can be used to assess an organization's ability to meet its own continuity needs and obligations.

### 2 Normative references

There are no normative references.

### 3 Terms and definitions

For the purposes of this document, the following terms and definitions apply.

#### 3.1

##### activity

process or set of process undertaken by organization (or on its behalf) that produces or supports one or more products and services

EXAMPLE Such processes include accounts, call centre, IT, manufacture, distribution.

#### 3.2

##### audit

systematic, independent and documented process for obtaining audit evidence and evaluating it objectively to determine the extent to which the

xác định mức độ thực hiện các chuẩn mực đánh giá.  
audit criteria are fulfilled

CHÚ THÍCH 1: Đánh giá có thể là đánh giá nội bộ (bên thứ nhất) hoặc đánh giá bên ngoài (bên thứ hai hoặc thứ ba) và có thể là đánh giá kết hợp (kết hợp hai hay nhiều lĩnh vực)

NOTE 1 An audit can be an internal audit (first party) or an external audit (second party or third party), and it can be a combined audit (combining two or more disciplines).

CHÚ THÍCH 2: "Bằng chứng đánh giá" và "chuẩn mực đánh giá" được định nghĩa tại TCVN ISO 19011.

NOTE 2 "Audit evidence" and "audit criteria" are defined in ISO 19011.

### 3.3

#### Kinh doanh liên tục

### 3.3

#### business continuity

##### Tính liên tục trong kinh doanh

Khả năng của tổ chức trong việc duy trì cung cấp sản phẩm hoặc dịch vụ ở mức chấp nhận đã được xác định sau sự cố gián đoạn.

capability of the organization to continue delivery of products or services at acceptable predefined levels following disruptive incident

[NGUỒN: TCVN ISO 22300]

[SOURCE: ISO 22300]

### 3.4

#### Quản lý kinh doanh liên tục

### 3.4

#### business continuity management

##### Quản lý tính liên tục trong kinh doanh

Quá trình quản lý toàn diện nhận biết các mối đe dọa tiềm ẩn với tổ chức và các tác động mà các mối đe dọa đó, nếu xảy ra, có thể gây ra cho các hoạt động kinh doanh và đưa ra khuôn khổ để xây dựng khả năng thích ứng của tổ chức với khả năng ứng phó có hiệu lực nhằm bảo vệ các lợi ích của các bên liên quan chủ yếu, danh tiếng, thương hiệu và các hoạt động tạo dựng giá trị của tổ chức.

holistic management process that identifies potential threats to an organization and the impacts to business operations those threats, if realized, might cause, and which provides a framework for building organizational resilience with the capability of an effective response that safeguards the interests of its key stakeholders, reputation, brand and value-creating activities

### 3.5

#### Hệ thống quản lý kinh doanh liên tục BCMS

### 3.5

#### business continuity management system BCMS

Một phần trong tổng thể hệ thống quản lý thiết lập, áp dụng, triển khai, theo dõi, xem xét, duy trì và cải tiến kinh doanh liên tục.

part of the overall management system that establishes, implements, operates, monitors, reviews, maintains and improves business continuity

CHÚ THÍCH 1: Hệ thống quản lý bao gồm cơ cấu tổ chức, chính sách, hoạt động hoạch định, trách nhiệm, thủ tục, quá trình và nguồn lực.

NOTE The management system includes organizational structure, policies, planning activities, responsibilities, procedures, processes and resources.

**3.6**

**Kế hoạch kinh doanh liên tục**

Các thủ tục dạng văn bản hướng dẫn tổ chức ứng phó, phục hồi, tiếp tục và khôi phục lại hoạt động đến mức độ đã được xác định sau khi bị gián đoạn.

CHÚ THÍCH 1: Thông thường điều này bao gồm nguồn lực, dịch vụ và hoạt động cần thiết để đảm bảo tính liên tục của các chức năng kinh doanh quan trọng.

**3.7**

**Chương trình kinh doanh liên tục**

Quá trình quản lý và quản trị liên tục được hỗ trợ bởi lãnh đạo cao nhất và trang bị nguồn lực thích hợp để thực hiện và duy trì quản lý kinh doanh liên tục.

**3.8**

**Phân tích tác động kinh doanh**

Quá trình phân tích các hoạt động và ảnh hưởng mà việc gián đoạn kinh doanh có thể gây ra đối với các hoạt động này.

[NGUỒN: TCVN ISO 22300]

**3.9**

**Năng lực**

Khả năng áp dụng kiến thức và kỹ năng để đạt được kết quả dự kiến.

**3.10**

**Sự phù hợp**

Sự đáp ứng một yêu cầu.

[NGUỒN: TCVN ISO 22300]

**3.11**

**Cải tiến liên tục**

Hoạt động lặp lại để nâng cao kết quả thực hiện.

[NGUỒN: TCVN ISO 22300]

**3.6**

**business continuity plan**

documented procedures that guide organizations to respond, recover, resume, and restore to a pre-defined level of operation following disruption

NOTE Typically this covers resources, services and activities required to ensure the continuity of critical business functions.

**3.7**

**business continuity programme**

ongoing management and governance process supported by top management and appropriately resourced to implement and maintain business continuity management

**3.8**

**business impact analysis**

process of analyzing activities and the effect that a business disruption might have upon them

[SOURCE: ISO 22300]

**3.9**

**competence**

ability to apply knowledge and skills to achieve intended results

**3.10**

**conformity**

fulfilment of a requirement

[SOURCE: ISO 22300]

**3.11**

**continual improvement**

recurring activity to enhance performance

[SOURCE: ISO 22300]

**3.13****Khắc phục**

Hành động nhằm loại bỏ sự không phù hợp được phát hiện.

[NGUỒN: TCVN ISO 22300]

**3.13****Hành động khắc phục**

Hành động nhằm loại bỏ nguyên nhân của sự không phù hợp và ngăn ngừa việc tái diễn.

CHÚ THÍCH 1: Trong trường hợp kết quả không mong muốn khác, hành động này là cần thiết để giảm thiểu hoặc loại bỏ nguyên nhân và làm giảm tác động hoặc ngăn ngừa việc tái diễn. Những hành động như vậy nằm ngoài khái niệm về "hành động khắc phục" theo định nghĩa này.

[NGUỒN: TCVN ISO 22300]

**3.14****Tài liệu**

Thông tin và phương tiện chứa đựng thông tin.

CHÚ THÍCH 1: Phương tiện có thể là giấy, đĩa từ, đĩa điện tử, đĩa quang, ảnh, mẫu gốc hoặc tổ hợp các dạng trên.

CHÚ THÍCH 2: Tập hợp các tài liệu, ví dụ quy định và hồ sơ, thường được gọi là "hệ thống tài liệu".

**3.15****Thông tin dạng văn bản**

Thông tin cần được tổ chức kiểm soát và duy trì và phương tiện chứa đựng thông tin.

CHÚ THÍCH 1: Thông tin dạng văn bản có thể ở định dạng và phương tiện bất kỳ và từ nguồn bất kỳ.

CHÚ THÍCH 2: Thông tin dạng văn bản có thể đề cập tới:

- hệ thống quản lý, gồm cả các quá trình liên quan;
- thông tin được tạo ra cho việc vận hành của tổ chức (hệ thống tài liệu);

**3.12****correction**

action to eliminate a detected nonconformity

[SOURCE: ISO 22300]

**3.13****corrective action**

action to eliminate the cause of a nonconformity and to prevent recurrence

NOTE In the case of other undesirable outcomes, action is necessary to minimize or eliminate causes and to reduce impact or prevent recurrence. Such actions fall outside the concept of "corrective action" in the sense of this definition.

[SOURCE: ISO 22300]

**3.14****document**

information and its supporting medium

NOTE 1 The medium can be paper, magnetic, electronic or optical computer disc, photograph or master sample, or a combination thereof.

NOTE 2 A set of documents, for example specifications and records, is frequently called "documentation".

**3.15****documented information**

information required to be controlled and maintained by an organization and the medium on which it is contained

NOTE 1 Documented information can be in any format and on any media from any source.

NOTE 2 Documented information can refer to

- the management system, including related processes;
- information created in order for the organization to operate (documentation);



**TCVN ISO 22301:2018**

- bằng chứng về các kết quả đạt được (hồ sơ).

— evidence of results achieved (records).

**3.16**

**Hiệu lực**

Mức độ theo đó các hoạt động đã hoạch định được thực hiện và đạt được các kết quả theo hoạch định.

[NGUỒN: TCVN ISO 22300]

**3.16**

**effectiveness**

extent to which planned activities are realized and planned results achieved

[SOURCE: ISO 22300]

**3.17**

**Sự kiện**

Sự xuất hiện hoặc thay đổi của một tập hợp các tình huống cụ thể.

CHÚ THÍCH 1: Một sự kiện có thể xảy ra một hoặc nhiều lần và có thể có nhiều nguyên nhân.

CHÚ THÍCH 2: Một sự kiện có thể gồm cả điều gì đó không xảy ra.

CHÚ THÍCH 3: Một sự kiện đôi khi có thể được coi là một "sự cố" hay "tai nạn".

CHÚ THÍCH 4: Một sự kiện mà không có hệ quả cũng có thể được gọi là "thoát nạn" hoặc "thoát hiểm".

[NGUỒN: TCVN 9788:2013]

**3.17**

**event**

occurrence or change of a particular set of circumstances

NOTE 1 An event can be one or more occurrences, and can have several causes.

NOTE 2 An event can consist of something not happening.

NOTE 3 An event can sometimes be referred to as an "incident" or "accident".

NOTE 4 An event without consequences may also be referred to as a "near miss", "incident", "near hit", "close call".

[SOURCE: ISO/IEC Guide 73]

**3.18**

**Luyện tập**

Quá trình để đào tạo, đánh giá, thực hành và cải tiến kết quả thực hiện trong một tổ chức.

CHÚ THÍCH 1: Luyện tập có thể được sử dụng để xác nhận giá trị sử dụng của chính sách, kế hoạch, thủ tục, đào tạo, thiết bị và các thỏa thuận liên tổ chức; làm rõ và đào tạo nhân sự về vai trò và trách nhiệm, cải thiện sự phối hợp và trao đổi thông tin liên tổ chức, nhận diện khoảng trống về nguồn lực; cải tiến kết quả thực hiện cá nhân và nhận diện cơ hội cải tiến; và cơ hội được kiểm soát nhằm thực hành ứng biến.

CHÚ THÍCH 2: Một bài kiểm tra là loại hình luyện tập duy nhất và cụ thể trong đó kết hợp kỳ vọng về yếu tố đỗ hoặc trượt trong phạm vi mục đích hoặc mục tiêu luyện tập được hoạch định.

[NGUỒN: TCVN ISO 22300]

**3.18**

**exercise**

process to train for, assess, practice, and improve performance in an organization

NOTE 1 Exercises can be used for: validating policies, plans, procedures, training, equipment, and inter-organizational agreements; clarifying and training personnel in roles and responsibilities; improving inter-organizational coordination and communications; identifying gaps in resources; improving individual performance; and identifying opportunities for improvement, and controlled opportunity to practice improvisation.

NOTE 2 A test is a unique and particular type of exercise, which incorporates an expectation of a pass or fail element within the goal or objectives of the exercise being planned.

[SOURCE: ISO 22300]

**3.19****Sự cố**

Tình huống có thể, hoặc dẫn đến sự gián đoạn, tổn thất, trường hợp khẩn cấp hoặc khủng hoảng.

[NGUỒN: TCVN ISO 22300]

**3.20****Cơ sở hạ tầng**

Hệ thống cơ sở vật chất, thiết bị và dịch vụ cần thiết cho hoạt động của tổ chức.

**3.21****Bên quan tâm****Bên liên quan**

Cá nhân hoặc tổ chức có thể ảnh hưởng, chịu ảnh hưởng hoặc cảm thấy bị ảnh hưởng bởi một quyết định hay hoạt động.

CHÚ THÍCH: Bên quan tâm có thể là cá nhân hay nhóm có sự quan tâm tới quyết định hay hoạt động của tổ chức.

**3.22****Đánh giá nội bộ**

Đánh giá được thực hiện bởi, hoặc với danh nghĩa của một tổ chức để phục vụ việc xem xét của lãnh đạo và các mục đích nội bộ khác và có thể là cơ sở cho việc tự công bố sự phù hợp của tổ chức.

CHÚ THÍCH 1: Trong nhiều trường hợp, cụ thể là với tổ chức nhỏ, sự độc lập có thể thể hiện bằng việc không chịu trách nhiệm đối với hoạt động được đánh giá.

**3.23****Sự kêu gọi**

Hành động công bố rằng các sắp đặt cho việc kinh doanh liên tục của tổ chức cần có hiệu lực nhằm duy trì việc cung cấp sản phẩm hoặc dịch vụ chính.

**3.19****incident**

situation that might be, or could lead to, a disruption, loss, emergency or crisis

[SOURCE: ISO 22300]

**3.20****infrastructure**

system of facilities, equipment and services needed for the operation of an organization

**3.21****interested party****stakeholder**

person or organization that can affect, be affected by, or perceive themselves to be affected by a decision or activity

NOTE This can be an individual or group that has an interest in any decision or activity of an organization.

**3.22****internal audit**

audit conducted by, or on behalf of, the organization itself for management review and other internal purposes, and which might form the basis for an organization's self-declaration of conformity

NOTE In many cases, particularly in smaller organizations, independence can be demonstrated by the freedom from responsibility for the activity being audited.

**3.23****invocation**

act of declaring that an organization's business continuity arrangements need to be put into effect in order to continue delivery of key products or services

**3.24**

**Hệ thống quản lý**

Tập hợp các yếu tố có liên quan hoặc tương tác lẫn nhau của tổ chức để thiết lập chính sách, mục tiêu và các quá trình nhằm đạt được các mục tiêu đó.

CHÚ THÍCH 1: Một hệ thống quản lý có thể giải quyết một hay nhiều lĩnh vực.

CHÚ THÍCH 2: Các yếu tố của hệ thống bao gồm cơ cấu, vai trò và trách nhiệm, việc hoạch định, vận hành,... của tổ chức.

CHÚ THÍCH 3: Phạm vi của hệ thống quản lý có thể bao gồm toàn bộ tổ chức, các chức năng cụ thể được nhận biết trong tổ chức, các bộ phận cụ thể được nhận biết của tổ chức, hoặc một hay nhiều chức năng xuyên suốt một nhóm tổ chức.

**3.25**

**Thời gian dừng tối đa chấp nhận được**

**MAO**

Thời gian để các tác động bất lợi có thể nảy sinh từ kết quả của việc không cung cấp sản phẩm/dịch vụ hoặc không thực hiện một hoạt động trở nên không thể chấp nhận được.

CHÚ THÍCH 1: Xem thêm thời gian chịu gián đoạn tối đa

**3.26**

**Thời gian chịu gián đoạn tối đa**

**MTPD**

Thời gian để các tác động bất lợi có thể nảy sinh từ kết quả của việc không cung cấp sản phẩm/dịch vụ hoặc không thực hiện một hoạt động trở nên không thể chấp nhận được.

CHÚ THÍCH 1: Xem thêm thời gian dừng chấp nhận tối đa

**3.27**

**Đo lường**

Quá trình xác định một giá trị.

**3.24**

**management system**

set of interrelated or interacting elements of an organization to establish policies and objectives, and processes to achieve those objectives

NOTE 1 A management system can address a single discipline or several disciplines.

NOTE 2 The system elements include the organization's structure, roles and responsibilities, planning, operation, etc.

NOTE 3 The scope of a management system can include the whole of the organization, specific and identified functions of the organization, specific and identified sections of the organization, or one or more functions across a group of organizations.

**3.25**

**maximum acceptable outage**

**MAO**

time it would take for adverse impacts, which might arise as a result of not providing a product/service or performing an activity, to become unacceptable

NOTE See also maximum tolerable period of disruption.

**3.26**

**maximum tolerable period of disruption**

**MTPD**

time it would take for adverse impacts, which might arise as a result of not providing a product/service or performing an activity, to become unacceptable

NOTE See also maximum acceptable outage.

**3.27**

**measurement**

process to determine a value

**3.28****Mục tiêu kinh doanh liên tục tối thiểu  
MBCO**

Mức tối thiểu của dịch vụ và/hoặc sản phẩm mà tổ chức có thể chấp nhận để đạt được mục tiêu kinh doanh của mình trong quá trình gián đoạn.

**3.29****Theo dõi**

Xác định tình trạng của hệ thống, quá trình hay hoạt động.

CHÚ THÍCH 1: Để xác định tình trạng có thể cần kiểm tra, giám sát hay quan trắc chặt chẽ.

**3.30****Thỏa thuận hỗ trợ lẫn nhau**

Sự hiểu biết được sắp xếp trước giữa hai hay nhiều thực thể để hỗ trợ lẫn nhau.

[NGUỒN: TCVN ISO 22300]

**3.31****Sự không phù hợp**

Việc không đáp ứng một yêu cầu.

[NGUỒN: TCVN ISO 22300]

**3.32****Mục tiêu**

Kết quả cần đạt được.

CHÚ THÍCH 1: Mục tiêu có thể mang tính chiến lược, chiến thuật hoặc tác nghiệp.

CHÚ THÍCH 2: Các mục tiêu có thể liên quan đến các lĩnh vực khác nhau (như mục tiêu về tài chính, sức khỏe và an toàn, môi trường,...) và có thể áp dụng tại các cấp khác nhau (như chiến lược, toàn bộ tổ chức, dự án, sản phẩm hay quá trình).

CHÚ THÍCH 3: Mục tiêu có thể thể hiện theo những cách khác như kết quả dự kiến, mục đích, chuẩn mực về tác nghiệp, mục tiêu về an ninh xã hội hay sử dụng những từ ngữ khác có ý nghĩa tương tự (ví dụ mục đích, mục tiêu

**3.28****minimum business continuity objective  
MBCO**

minimum level of services and/or products that is acceptable to the organization to achieve its business objectives during a disruption

**3.29****monitoring**

determining the status of a system, a process or an activity

NOTE To determine the status there may be a need to check, supervise or critically observe.

**3.30****mutual aid agreement**

pre-arranged understanding between two or more entities to render assistance to each other

[SOURCE: ISO 22300]

**3.31****nonconformity**

non-fulfilment of a requirement

[SOURCE: ISO 22300]

**3.32****objective**

result to be achieved

NOTE 1 An objective can be strategic, tactical or operational.

NOTE 2 Objectives can relate to different disciplines (such as financial, health and safety, and environmental goals) and can apply at different levels [such as strategic, organization-wide, project, product and process].

NOTE 3 An objective can be expressed in other ways, e.g. as an intended outcome, a purpose, an operational criterion, as a societal security objective or by the use of other words with similar meaning (e.g. aim, goal, or target).

## TCVN ISO 22301:2018

hướng tới, hay chỉ tiêu).

CHÚ THÍCH 4: Trong bối cảnh tiêu chuẩn về hệ thống quản lý an ninh xã hội, các mục tiêu về hoạt động an ninh xã hội được tổ chức lập ra, nhất quán với chính sách an ninh xã hội, nhằm đạt được các kết quả cụ thể.

### 3.33

#### Tổ chức

Người hoặc nhóm người với chức năng riêng của mình có trách nhiệm, quyền hạn và mối quan hệ để đạt được các mục tiêu của mình.

CHÚ THÍCH 1: Khái niệm tổ chức bao gồm nhưng không giới hạn ở thương nhân độc quyền, công ty, tập đoàn, hãng, xí nghiệp, cơ quan quản lý, câu lạc bộ, hiệp hội, hội từ thiện hay viện, hay một phần hoặc sự kết hợp của những loại hình trên dù có được hợp nhất hay không và là tổ chức công hay tư.

CHÚ THÍCH 2: Với tổ chức có nhiều hơn một đơn vị vận hành, một đơn vị vận hành riêng lẻ có thể coi là một tổ chức.

### 3.34

#### Thuê ngoài

Thực hiện sự sắp đặt trong đó một tổ chức bên ngoài thực hiện một phần chức năng hoặc quá trình của tổ chức.

CHÚ THÍCH 1: Một tổ chức bên ngoài nằm ngoài phạm vi của hệ thống quản lý, mặc dù chức năng hoặc quá trình được thuê ngoài lại thuộc phạm vi của hệ thống quản lý.

### 3.35

#### Kết quả thực hiện

Kết quả có thể đo được.

CHÚ THÍCH 1: Kết quả thực hiện có thể liên quan đến cả các phát hiện định lượng hoặc định tính.

CHÚ THÍCH 2: Kết quả thực hiện có thể liên quan đến việc quản lý các hoạt động, quá trình, sản phẩm, dịch vụ, hệ thống hoặc tổ chức.

### 3.36

#### Đánh giá kết quả thực hiện

Quá trình xác định kết quả có thể đo được

NOTE 4 In the context of societal security management systems standards, societal security objectives are set by the organization, consistent with the societal security policy, to achieve specific results.

### 3.33

#### organization

person or group of people that has its own functions with responsibilities, authorities and relationships to achieve its objectives

NOTE 1 The concept of organization includes, but is not limited to, sole-trader, company, corporation, firm, enterprise, authority, partnership, charity or institution, or part or combination thereof, whether incorporated or not, public or private.

NOTE 2 For organizations with more than one operating unit, a single operating unit can be defined as an organization

### 3.34

#### outsource (verb)

make an arrangement where an external organization performs part of an organization's function or process

NOTE An external organization is outside the scope of the management system, although the outsourced function or process is within the scope.

### 3.35

#### performance

measurable result

NOTE 1 Performance can relate either to quantitative or qualitative findings.

NOTE 2 Performance can relate to the management of activities, processes, products (including services), systems or organizations.

### 3.36

#### performance evaluation

process of determining measurable results

**3.37****Nhân sự**

Người làm việc cho tổ chức và thuộc kiểm soát của tổ chức.

CHÚ THÍCH 1: Khái niệm về nhân sự bao gồm, nhưng không giới hạn ở, nhân viên, nhân viên bán thời gian và cộng tác viên.

**3.38****Chính sách**

Ý đồ và định hướng của tổ chức được lãnh đạo cao nhất của tổ chức công bố một cách chính thức.

**3.39****Thủ tục/quy trình**

Cách thức xác định để thực hiện một hoạt động hay quá trình.

**3.40****Quá trình**

Tập hợp các hoạt động có liên quan hoặc tương tác lẫn nhau, sử dụng đầu vào để cho ra kết quả dự kiến.

**3.41****Sản phẩm hoặc dịch vụ**

Kết quả có lợi được tổ chức cung cấp cho khách hàng, bên tiếp nhận và các bên quan tâm, ví dụ sản phẩm được sản xuất, bảo hiểm xe hơi, điều dưỡng cộng đồng.

**3.42****Hoạt động ưu tiên**

Hoạt động phải được ưu tiên sau một sự cố nhằm giảm nhẹ tác động.

CHÚ THÍCH 1: Thuật ngữ thường được sử dụng để diễn tả các hoạt động này bao gồm quan trọng, thiết yếu, sống còn, khẩn cấp và chủ chốt

**3.37****personnel**

people working for and under the control of the organization

NOTE The concept of personnel includes, but is not limited to employees, part-time staff, and agency staff.

**3.38****policy**

intentions and direction of an organization as formally expressed by its top management

**3.39****procedure**

specified way to carry out an activity or a process

**3.40****process**

set of interrelated or interacting activities (3.1) that use inputs to deliver an intended result.

**3.41****products or services**

beneficial outcomes provided by an organization to its customers, recipients and interested parties, e.g. manufactured items, car insurance and community nursing

**3.42****prioritized activities**

activities to which priority must be given following an incident in order to mitigate impacts

NOTE Terms in common use to describe activities within this group include: critical, essential, vital, urgent and key.

[NGUỒN: TCVN ISO 22300]

[SOURCE: ISO 22300]

**3.43**

**Hồ sơ**

Tuyên bố về kết quả đạt được hoặc cung cấp bằng chứng về các hoạt động được thực hiện.

**3.43**

**record**

statement of results achieved or evidence of activities performed

**3.44**

**Mục tiêu về điểm phục hồi**

**RPO**

Điểm tại đó thông tin được sử dụng bởi một hoạt động phải được khôi phục để cho phép hoạt động được tiếp tục.

CHÚ THÍCH 1: Cũng có thể được gọi là "tồn thất dữ liệu tối đa".

**3.44**

**recovery point objective**

**RPO**

point to which information used by an activity must be restored to enable the activity to operate on resumption

NOTE Can also be referred to as "maximum data loss".

**3.45**

**Mục tiêu về thời gian phục hồi**

**RTO**

Khoảng thời gian sau khi xảy ra sự cố trong đó:

- sản phẩm hay dịch vụ phải được tiếp tục
- hoạt động phải được tiếp tục, hoặc
- nguồn lực được khôi phục

CHÚ THÍCH 1: Với sản phẩm, dịch vụ và hoạt động, mục tiêu về thời gian phục hồi phải ít hơn thời gian cho các tác động bất lợi nảy sinh do việc không cung cấp sản phẩm/dịch vụ hoặc không thực hiện hoạt động trở nên không thể chấp nhận được.

**3.45**

**recovery time objective**

**RTO**

period of time following an incident within which

- product or service must be resumed, or
- activity must be resumed, or
- resources must be recovered

NOTE For products, services and activities, the recovery time objective must be less than the time it would take for the adverse impacts that would arise as a result of not providing a product/service or performing an activity to become unacceptable.

**3.46**

**Yêu cầu**

Nhu cầu hoặc mong đợi được tuyên bố, ngầm hiểu chung hoặc bắt buộc.

CHÚ THÍCH 1: "Ngầm hiểu chung" nghĩa là đối với tổ chức và các bên liên quan nhu cầu hoặc mong đợi được coi là ngầm hiểu mang tính thông lệ hoặc thực hành chung.

CHÚ THÍCH 2: Yêu cầu được quy định là yêu cầu đã được công bố, ví dụ trong thông tin dạng văn bản.

**3.46**

**requirement**

need or expectation that is stated, generally implied or obligatory

NOTE 1 "Generally implied" means that it is a customary or common practice for the organization and interested parties that the need or expectation under consideration is implied.

NOTE 2 A specified requirement is one that is stated, for example in documented information.

**3.47****Nguồn lực**

Toàn bộ tài sản, con người, kỹ năng, thông tin, công nghệ (gồm cả nhà máy và thiết bị), nhà xưởng, vật tư cung ứng và thông tin (kể cả thông tin điện tử hoặc không phải thông tin điện tử) mà tổ chức phải sẵn có để sử dụng khi cần nhằm thực hiện và đạt được các mục tiêu của mình.

**3.48****Rủi ro**

Tác động của sự không chắc chắn lên mục tiêu.

CHÚ THÍCH 1: Tác động là một sai lệch so với dự kiến – tích cực hoặc tiêu cực.

CHÚ THÍCH 2: Mục tiêu có thể có những khía cạnh khác nhau (như mục đích tài chính, sức khỏe, an toàn và môi trường) và có thể áp dụng ở các cấp khác nhau (như chiến lược, toàn bộ tổ chức, dự án, sản phẩm và quá trình). Một mục tiêu có thể được thể hiện theo nhiều cách khác nhau như kết quả đầu ra dự kiến, mục đích, tiêu chí thực hiện, mục tiêu kinh doanh liên tục hoặc thông qua việc sử dụng các từ khác có ý nghĩa tương tự (ví dụ mục đích, chỉ tiêu).

CHÚ THÍCH 3: Rủi ro thường đặc trưng bởi sự dẫn chiếu đến các sự kiện (3.5.1.3, TCVN 9788) và hệ quả (3.6.1.3, TCVN 9788) tiềm ẩn, hoặc sự kết hợp giữa chúng.

CHÚ THÍCH 4: Rủi ro thường thể hiện theo cách kết hợp các hệ quả của một sự kiện (bao gồm cả những thay đổi về hoàn cảnh) và khả năng xảy ra (3.6.1.1, TCVN 9788) kèm theo.

CHÚ THÍCH 5: Sự không chắc chắn là tình trạng, thậm chí là một phần, thiếu hụt thông tin liên quan tới việc hiểu hoặc nhận thức về một sự kiện, hệ quả của sự kiện đó, hoặc khả năng xảy ra của nó.

CHÚ THÍCH 6: Trong bối cảnh tiêu chuẩn về BCMS, mục tiêu kinh doanh liên tục được tổ chức thiết lập nhất quán với chính sách kinh doanh liên tục để đạt được các kết quả cụ thể. Khi áp dụng thuật ngữ rủi ro và các thành phần của quản lý rủi ro thì cần liên quan đến mục tiêu của tổ chức bao gồm, nhưng không giới hạn ở mục tiêu kinh doanh liên tục nêu ở 6.2.

**3.47****resources**

all assets, people, skills, information, technology (including plant and equipment), premises, and supplies and information (whether electronic or not) that an organization has to have available to use, when needed, in order to operate and meet its objective

**3.48****risk**

effect of uncertainty on objectives

NOTE 1 An effect is a deviation from the expected — positive or negative.

NOTE 2 Objectives can have different aspects (such as financial, health and safety, and environmental goals) and can apply at different levels (such as strategic, organization-wide, project, product and process). An objective can be expressed in other ways, e.g. as an intended outcome, a purpose, an operational criterion, as a business continuity objective or by the use of other words with similar meaning (e.g. aim, goal, or target).

NOTE 3 Risk is often characterized by reference to potential events (Guide 73, 3.5.1.3) and consequences (Guide 73, 3.6.1.3), or a combination of these.

NOTE 4 Risk is often expressed in terms of a combination of the consequences of an event (including changes in circumstances) and the associated likelihood (Guide 73, 3.6.1.1) of occurrence.

NOTE 5 Uncertainty is the state, even partial, of deficiency of information related to, understanding or knowledge of, an event, its consequence, or likelihood.

NOTE 6 In the context of business continuity management system standards, business continuity objectives are set by the organization, consistent with the business continuity policy, to achieve specific results. When applying the term risk and components of risk management, this should be related to the objectives of the organization that include, but are not limited to the business continuity objectives as specified in 6.2.



[NGUỒN: TCVN 9788]

3.49

**Ưa thích rủi ro**

Lượng và loại rủi ro mà tổ chức mong muốn theo đuổi hoặc giữ lại.

3.50

**Đánh giá rủi ro**

Quá trình tổng thể gồm nhận diện rủi ro, phân tích rủi ro và định mức rủi ro.

[NGUỒN: TCVN 9788]

3.51

**Quản lý rủi ro**

Các hoạt động có phối hợp để định hướng và kiểm soát một tổ chức về mặt rủi ro.

[NGUỒN: TCVN 9788]

3.52

**Thử nghiệm**

Thủ tục để xem xét đánh giá; là một phương thức để xác định sự hiện diện, chất lượng hoặc tính xác thực của một sự việc.

CHÚ THÍCH 1: Thử nghiệm có thể được coi là "làm thử".

CHÚ THÍCH 2: Thử nghiệm thường áp dụng với các kế hoạch hỗ trợ.

[NGUỒN: TCVN ISO 22300]

3.53

**Lãnh đạo cao nhất**

Người hoặc nhóm người định hướng và kiểm soát tổ chức ở cấp cao nhất.

CHÚ THÍCH 1: Lãnh đạo cao nhất có quyền ủy quyền và cung cấp nguồn lực trong phạm vi tổ chức.

CHÚ THÍCH 2: Nếu phạm vi của hệ thống quản lý chỉ bao gồm một phần của tổ chức, thì lãnh đạo cao nhất chỉ những người định hướng và kiểm soát phần đó của tổ chức.

[SOURCE: ISO/IEC Guide 73]

3.49

**risk appetite**

amount and type of risk that an organization is willing to pursue or retain

3.50

**risk assessment**

overall process of risk identification, risk analysis and risk evaluation

[SOURCE: ISO Guide 73]

3.51

**risk management**

coordinated activities to direct and control an organization with regard to risk

[SOURCE: ISO Guide 73]

3.52

**testing**

procedure for evaluation; a means of determining the presence, quality, or veracity of something

NOTE 1 Testing may be referred to a "trial".

NOTE 2 Testing is often applied to supporting plans.

[SOURCE: ISO 22300]

3.53

**top management**

person or group of people who directs and controls an organization at the highest level

NOTE 1 Top management has the power to delegate authority and provide resources within the organization.

NOTE 2 If the scope of the management system covers only part of an organization then top management refers to those who direct and control that part of the organization.

**3.54****Kiểm tra xác nhận**

Việc xác nhận, thông qua việc cung cấp bằng chứng khách quan, rằng các yêu cầu xác định được thực hiện

**3.55****Môi trường làm việc**

Tập hợp các điều kiện để thực hiện công việc.

CHÚ THÍCH 1: Các điều kiện có thể bao gồm các yếu tố vật lý, xã hội, tâm lý và môi trường (như nhiệt độ, ánh sáng, phương thức thừa nhận, ec-gô-nô-mi và thành phần không khí).

[NGUỒN: TCVN ISO 22300]

**3.54****verification**

confirmation, through the provision of evidence, that specified requirements have been fulfilled

**3.55****work environment**

set of conditions under which work is performed

NOTE Conditions include physical, social, psychological and environmental factors (such as temperature, recognition schemes, ergonomics and atmospheric composition).

[SOURCE: ISO 22300]

**4 Bối cảnh của tổ chức**

**4.1 Hiểu tổ chức và bối cảnh của tổ chức**

Tổ chức phải xác định các vấn đề bên ngoài và nội bộ liên quan đến mục đích của mình và ảnh hưởng đến khả năng của tổ chức trong việc đạt được (các) kết quả dự kiến của hệ thống quản lý kinh doanh liên tục (BCMS) của tổ chức.

Các vấn đề phải được tính đến khi thiết lập, áp dụng và duy trì BCMS của tổ chức. Tổ chức phải nhận biết và lập thành văn bản:

- a) các hoạt động, chức năng, dịch vụ, sản phẩm, quan hệ đối tác, chuỗi cung ứng của tổ chức, mối quan hệ của tổ chức với các bên quan tâm và tác động tiềm ẩn liên quan tới sự cố gián đoạn;
- b) sự liên kết giữa chính sách kinh doanh liên tục và các mục tiêu của tổ chức và các chính sách khác, bao gồm cả chiến lược quản lý rủi ro tổng thể; và
- c) sở thích rủi ro của tổ chức.

Khi thiết lập bối cảnh, tổ chức phải:

- 1) nêu rõ các mục tiêu của mình, gồm cả những mục tiêu liên quan đến kinh doanh liên tục,
- 2) xác định các yếu tố nội bộ và bên ngoài gây ra sự không chắc chắn làm tăng rủi ro,
- 3) lập tiêu chí rủi ro có tính đến sự ưa thích rủi ro và
- 4) xác định mục đích của BCMS.

**4 Context of the organization**

**4.1 Understanding of the organization and its context**

The organization shall determine external and internal issues that are relevant to its purpose and that affect its ability to achieve the intended outcome(s) of its BCMS.

These issues shall be taken into account when establishing, implementing and maintaining the organization's BCMS. The organization shall identify and document the following:

- a) the organization's activities, functions, services, products, partnerships, supply chains, relationships with interested parties, and the potential impact related to a disruptive incident;
- b) links between the business continuity policy and the organization's objectives and other policies, including its overall risk management strategy; and
- c) the organization's risk appetite.

In establishing the context, the organization shall

- 1) articulate its objectives, including those concerned with business continuity,
- 2) define the external and internal factors that create the uncertainty that gives rise to risk,
- 3) set risk criteria taking into account the risk appetite, and
- 4) define the purpose of the BCMS.

## 4.2 Hiểu nhu cầu và mong đợi của các bên quan tâm

### 4.2.1 Khái quát

Khi thiết lập BCMS, tổ chức phải xác định:

- a) các bên quan tâm có liên quan tới BCMS;
- b) yêu cầu của các bên quan tâm đó (nghĩa là nhu cầu và mong đợi được tuyên bố, ngầm hiểu chung hoặc bắt buộc).

### 4.2.2 Yêu cầu pháp lý và chế định

Tổ chức phải thiết lập, áp dụng và duy trì (các) thủ tục đối với việc nhận biết, có sự tiếp cận và đánh giá các yêu cầu pháp lý và chế định hiện hành mà tổ chức đăng ký liên quan đến tính liên tục trong hoạt động, sản phẩm và dịch vụ của tổ chức cũng như lợi ích của các bên quan tâm có liên quan.

Tổ chức phải đảm bảo rằng các yêu cầu pháp lý, chế định hiện hành và các yêu cầu khác mà tổ chức đăng ký được tính đến khi thiết lập, áp dụng, duy trì BCMS của mình.

Tổ chức phải lập thành văn bản và cập nhật thông tin này. Những điểm mới hay thay đổi trong yêu cầu pháp lý, chế định và yêu cầu khác phải được trao đổi thông tin với nhân viên chịu ảnh hưởng và các bên quan tâm khác.

## 4.3 Xác định phạm vi của hệ thống quản lý kinh doanh liên tục

### 4.3.1 Khái quát

Tổ chức phải xác định ranh giới và khả năng áp dụng của BCMS để thiết lập phạm vi của hệ thống. Khi xác định phạm vi này, tổ chức phải

## 4.2 Understanding the needs and expectations of interested parties

### 4.2.1 General

When establishing its BCMS, the organization shall determine

- a) the interested parties that are relevant to the BCMS, and
- b) the requirements of these interested parties (i.e. their needs and expectations whether stated, generally implied or obligatory).

### 4.2.2 Legal and regulatory requirements

The organization shall establish, implement and maintain a procedure(s) to identify, have access to, and assess the applicable legal and regulatory requirements to which the organization subscribes related to the continuity of its operations, products and services, as well as the interests of relevant interested parties.

The organization shall ensure that these applicable legal, regulatory and other requirements to which the organization subscribes are taken into account in establishing, implementing and maintaining its BCMS.

The organization shall document this information and keep it up-to-date. New or variations to legal, regulatory and other requirements shall be communicated to affected employees and other interested parties.

## 4.3 Determining the scope of the business continuity management system

### 4.3.1 General

The organization shall determine the boundaries and applicability of the BCMS to establish its scope. When determining this scope, the

## TCVN ISO 22301:2018

xem xét:

- các vấn đề bên ngoài và nội bộ đề cập ở 4.1, và
- các yêu cầu đề cập ở 4.2.

Phạm vi này phải sẵn có bằng thông tin dạng văn bản.

### 4.3.2 Phạm vi của BCMS

Tổ chức phải:

- a) thiết lập các phần của tổ chức thuộc BCMS,
- b) thiết lập các yêu cầu của BCMS, có xem xét đến sứ mệnh, mục đích, các nghĩa vụ nội bộ và bên ngoài (bao gồm các nghĩa vụ liên quan đến các bên quan tâm) và các trách nhiệm pháp lý và chế định của tổ chức,
- c) nhận biết sản phẩm và dịch vụ và tất cả các hoạt động liên quan trong phạm vi của BCMS,
- d) tính đến nhu cầu và lợi ích của các bên quan tâm, như khách hàng, nhà đầu tư, cổ đông, chuỗi cung ứng, đầu vào và nhu cầu, mong đợi và lợi ích (khi thích hợp) của công chúng và/hoặc cộng đồng, và
- e) xác định phạm vi của BCMS theo và thích hợp với quy mô, tính chất và mức độ phức tạp của tổ chức.

Khi xác định phạm vi, tổ chức phải lập thành văn bản và giải thích các ngoại lệ; mọi ngoại lệ đều không được ảnh hưởng đến khả năng và trách nhiệm của tổ chức trong việc thực hiện kinh doanh liên tục và các hoạt động đáp ứng yêu cầu của BCMS được xác định trong phân tích tác động kinh doanh hoặc đánh giá rủi ro và các yêu cầu pháp lý hoặc chế định hiện hành.

organization shall consider

- the external and internal issues referred to in 4.1, and
- the requirements referred to in 4.2.

The scope shall be available as documented information.

### 4.3.2 Scope of the BCMS

The organization shall

- a) establish the parts of the organization to be included in the BCMS,
- b) establish BCMS requirements, considering the organization's mission, goals, internal and external obligations (including those related to interested parties), and legal and regulatory responsibilities,
- c) identify products and services and all related activities within the scope of the BCMS,
- d) take into account interested parties' needs and interests, such as customers, investors, shareholders, the supply chain, public and/or community input and needs, expectations and interests (as appropriate), and
- e) define the scope of the BCMS in terms of and appropriate to the size, nature and complexity of the organization.

When defining the scope, the organization shall document and explain exclusions; any such exclusions shall not affect the organization's ability and responsibility to provide continuity of business and operations that meet the BCMS requirements, as determined by business impact analysis or risk assessment and applicable legal or regulatory requirements.

**4.4 Hệ thống quản lý kinh doanh liên tục**

Tổ chức phải thiết lập, thực hiện, duy trì và cải tiến liên tục BCMS, bao gồm các quá trình cần thiết và sự tương tác giữa các quá trình, theo các yêu cầu của tiêu chuẩn này.

**5 Sự lãnh đạo****5.1 Sự lãnh đạo và cam kết**

Những người ở vị trí lãnh đạo cao nhất và các vai trò lãnh đạo khác có liên quan trong toàn bộ tổ chức phải chứng tỏ sự lãnh đạo đối với BCMS.

VÍ DỤ: Sự lãnh đạo và cam kết có thể được thể hiện bằng việc tạo động lực và trao quyền cho mọi người để đóng góp cho hiệu lực của BCMS.

**5.2 Cam kết của lãnh đạo**

Lãnh đạo cao nhất phải chứng tỏ sự lãnh đạo và cam kết đối với BCMS thông qua việc:

- đảm bảo rằng chính sách và mục tiêu được thiết lập đối với BCMS và tương thích với định hướng chiến lược của tổ chức;
- đảm bảo tích hợp các yêu cầu của BCMS vào các quá trình hoạt động chủ chốt của tổ chức;
- đảm bảo sẵn có các nguồn lực cần thiết cho BCMS;
- trao đổi thông tin về tầm quan trọng của quản lý kinh doanh liên tục có hiệu lực và của sự phù hợp với các yêu cầu của BCMS;
- đảm bảo BCMS đạt được (các) kết quả dự kiến;

**4.4 Business continuity management system**

The organization shall establish, implement, maintain and continually improve a BCMS, including the processes needed and their interactions, in accordance with the requirements of this International Standard.

**5 Leadership****5.1 Leadership and commitment**

Persons in top management and other relevant management roles throughout the organization shall demonstrate leadership with respect to the BCMS.

EXAMPLE This leadership and commitment can be shown by motivating and empowering persons to contribute to the effectiveness of the BCMS.

**5.2 Management commitment**

Top management shall demonstrate leadership and commitment with respect to the BCMS by

- ensuring that policies and objectives are established for the business continuity management system and are compatible with the strategic direction of the organization,
- ensuring the integration of the business continuity management system requirements into the organization's business processes,
- ensuring that the resources needed for the business continuity management system are available,
- communicating the importance of effective business continuity management and conforming to the BCMS requirements,
- ensuring that the BCMS achieves its intended outcome(s),

## TCVN ISO 22301:2018

- định hướng và hỗ trợ mọi người cùng đóng góp cho hiệu lực của BCMS,
- thúc đẩy cải tiến liên tục; và
- hỗ trợ các vị trí quản lý liên quan khác chứng tỏ sự lãnh đạo và cam kết của họ ở các khu vực họ chịu trách nhiệm.

CHÚ THÍCH: Từ "hoạt động chủ chốt" được đề cập trong tiêu chuẩn này có thể được diễn giải theo nghĩa rộng gồm các hoạt động cốt lõi đối với mục đích tồn tại của tổ chức.

Lãnh đạo cao nhất phải cung cấp bằng chứng về cam kết của mình đối với việc thiết lập, áp dụng, thực hiện, theo dõi, xem xét, duy trì và cải tiến BCMS thông qua việc:

- thiết lập chính sách kinh doanh liên tục,
- đảm bảo rằng các mục tiêu và kế hoạch BCMS được thiết lập,
- thiết lập vai trò, trách nhiệm và năng lực đối với quản lý kinh doanh liên tục, và
- phân công một hay nhiều người chịu trách nhiệm đối với BCMS và có quyền hạn và năng lực thích hợp để chịu trách nhiệm giải trình đối với việc thực hiện và duy trì BCMS.

CHÚ THÍCH 2: Những người này có thể có các trách nhiệm khác trong tổ chức.

Lãnh đạo cao nhất phải đảm bảo rằng các trách nhiệm và quyền hạn đối với các vai trò liên quan được phân công và được trao đổi thông tin trong tổ chức thông qua việc:

- xác định tiêu chí đối với việc chấp nhận rủi ro và mức rủi ro có thể chấp nhận,
- tham gia tích cực vào việc tập luyện và thử

- directing and supporting persons to contribute to the effectiveness of the BCMS,
- promoting continual improvement, and
- supporting other relevant management roles to demonstrate their leadership and commitment as it applies to their areas of responsibility.

NOTE 1 Reference to "business" in this International Standard is intended to be interpreted broadly to mean those activities that are core to the purposes of the organization's existence.

Top management shall provide evidence of its commitment to the establishment, implementation, operation, monitoring, review, maintenance, and improvement of the BCMS by

- establishing a business continuity policy,
- ensuring that BCMS objectives and plans are established,
- establishing roles, responsibilities, and competencies for business continuity management, and
- appointing one or more persons to be responsible for the BCMS with the appropriate authority and competencies to be accountable for the implementation and maintenance of the BCMS.

NOTE 2 These persons can hold other responsibilities within the organization.

Top management shall ensure that the responsibilities and authorities for relevant roles are assigned and communicated within the organization by

- defining the criteria for accepting risks and the acceptable levels of risk,
- actively engaging in exercising and testing,

nghiệm,

- đảm bảo các cuộc đánh giá nội bộ BCMS được tiến hành, — ensuring that internal audits of the BCMS are conducted,
- thực hiện xem xét của lãnh đạo về BCMS, và — conducting management reviews of the BCMS, and
- chứng tỏ cam kết của mình đối với việc cải tiến liên tục. — demonstrating its commitment to continual improvement.



### 5.3 Chính sách

Lãnh đạo cao nhất phải thiết lập chính sách kinh doanh liên tục:

- a) phù hợp với mục đích của tổ chức;
- b) đưa ra khuôn khổ cho việc thiết lập các mục tiêu kinh doanh liên tục;
- c) bao gồm việc cam kết thỏa mãn các yêu cầu được áp dụng;
- d) bao gồm việc cam kết cải tiến liên tục BCMS.

Chính sách BCMS phải:

- sẵn có bằng thông tin dạng văn bản;
- được truyền đạt trong tổ chức;
- sẵn có cho các bên quan tâm liên quan, khi thích hợp,
- được xem xét để đảm bảo sự phù hợp liên tục theo những khoảng thời gian xác định và khi có những thay đổi đáng kể.

Tổ chức phải lưu giữ thông tin dạng văn bản về chính sách kinh doanh liên tục.

### 5.4 Vai trò, trách nhiệm và quyền hạn trong tổ chức

Lãnh đạo cao nhất phải đảm bảo rằng trách nhiệm và quyền hạn của các vị trí thích hợp được phân công và truyền đạt trong tổ chức.

Lãnh đạo cao nhất phải phân công trách nhiệm và quyền hạn để:

- a) đảm bảo rằng hệ thống quản lý phù hợp với các yêu cầu của tiêu chuẩn này; và
- b) báo cáo về kết quả thực hiện BCMS cho lãnh đạo cao nhất.

### 5.3 Policy

Top management shall establish a business continuity policy that

- a) is appropriate to the purpose of the organization,
- b) provides a framework for setting business continuity objectives,
- c) includes a commitment to satisfy applicable requirements,
- d) includes a commitment to continual improvement of the BCMS.

The BCMS policy shall

- be available as documented information,
- be communicated within the organization,
- be available to interested parties, as appropriate,
- be reviewed for continuing suitability at defined intervals and when significant changes occur.

The organization shall retain documented information on the business continuity policy.

### 5.4 Organizational roles, responsibilities and authorities

Top management shall ensure that the responsibilities and authorities for relevant roles are assigned and communicated within the organization.

Top management shall assign the responsibility and authority for

- a) ensuring that the management system conforms to the requirements of this International Standard, and
- b) reporting on the performance of the BCMS to top management.

**6 Hoạch định****6 Planning****6.1 Hành động giải quyết rủi ro và cơ hội****6.1 Actions to address risks and opportunities**

Khi hoạch định BCMS, tổ chức phải xem xét các vấn đề được đề cập ở 4.1 và các yêu cầu được đề cập ở 4.2 và xác định các rủi ro và cơ hội cần giải quyết nhằm:

When planning for the BCMS, the organization shall consider the issues referred to in 4.1 and the requirements referred to in 4.2 and determine the risks and opportunities that need to be addressed to

- đảm bảo rằng hệ thống quản lý có thể đạt được (các) kết quả dự kiến;
- ngăn ngừa hoặc giảm bớt những tác động không mong muốn;
- đạt được cải tiến liên tục.

- ensure the management system can achieve its intended outcome(s),
- prevent, or reduce, undesired effects,
- achieve continual improvement.

Tổ chức phải hoạch định:

The organization shall plan

- a) các hành động để giải quyết những rủi ro và cơ hội này;
- b) cách thức để:
  - 1) tích hợp và thực hiện các hành động này vào các quá trình của BCMS (xem 8.1);
  - 2) xem xét đánh giá hiệu lực của những hành động này (xem 9.1).

- a) actions to address these risks and opportunities,
- b) how to
  - 1) integrate and implement the actions into its BCMS processes (see 8.1),
  - 2) evaluate the effectiveness of these actions (see 9.1).

**6.2 Mục tiêu kinh doanh liên tục và các kế hoạch để đạt được mục tiêu****6.2 Business continuity objectives and plans to achieve them**

Lãnh đạo cao nhất phải đảm bảo rằng các mục tiêu kinh doanh liên tục được thiết lập và trao đổi thông tin đối với các cấp và bộ phận chức năng liên quan trong tổ chức.

Top management shall ensure that business continuity objectives are established and communicated for relevant functions and levels within the organization.

Mục tiêu kinh doanh liên tục phải:

The business continuity objectives shall

- a) nhất quán với chính sách kinh doanh liên tục;
- b) tính đến mức tối thiểu của sản phẩm và dịch vụ được tổ chức chấp nhận để đạt được mục tiêu,

- a) be consistent with the business continuity policy,
- b) take account of the minimum level of products and services that is acceptable to the organization to achieve its objectives,

**TCVN ISO 22301:2018**

- |   |   |
|---|---|
| c) đo được;                                 | c) be measurable,                                 |
| d) tính đến các yêu cầu được áp dụng;       | d) take into account applicable requirements, and |
| e) được theo dõi và cập nhật khi thích hợp. | e) be monitored and updated as appropriate.       |

Tổ chức phải lưu giữ thông tin dạng văn bản về mục tiêu kinh doanh liên tục. The organization shall retain documented information on the business continuity objectives.

Để đạt được các mục tiêu kinh doanh liên tục của mình, tổ chức phải xác định: To achieve its business continuity objectives, the organization shall determine

- |   |                                      |
|---|--------------------------------------|
| - ai là người chịu trách nhiệm;         | — who will be responsible,           |
| - việc gì sẽ thực hiện;                 | — what will be done,                 |
| - nguồn lực nào là cần thiết;           | — what resources will be required,   |
| - khi nào sẽ hoàn thành;                | — when it will be completed, and     |
| - kết quả sẽ được đánh giá như thế nào. | — how the results will be evaluated. |

**7 Hỗ trợ****7.1 Nguồn lực**

Tổ chức phải xác định và cung cấp nguồn lực cần thiết cho việc thiết lập, áp dụng, duy trì và cải tiến liên tục BCMS.

**7.2 Năng lực**

Tổ chức phải:

- a) xác định năng lực cần thiết của (những) người thực hiện công việc dưới sự kiểm soát của tổ chức có ảnh hưởng tới kết quả thực hiện của tổ chức;
- b) đảm bảo rằng những người này có năng lực trên cơ sở giáo dục, đào tạo và kinh nghiệm thích hợp;
- c) khi có thể, thực hiện các hành động để đạt được năng lực cần thiết và đánh giá hiệu lực của những hành động được thực hiện; và
- d) lưu giữ thông tin dạng văn bản thích hợp làm bằng chứng về năng lực.

**CHÚ THÍCH:** Hành động thích hợp có thể bao gồm, ví dụ cung cấp đào tạo, kèm cặp hoặc phân công lại nhân sự đang được sử dụng; hay thuê hoặc ký hợp đồng với nhân sự có năng lực.

**7.3 Nhận thức**

Người thực hiện công việc dưới sự kiểm soát của tổ chức phải nhận thức được về:

- a) chính sách kinh doanh liên tục;
- b) đóng góp của họ cho hiệu lực của BCMS, bao gồm cả lợi ích của kết quả thực hiện quản lý kinh doanh liên tục được cải tiến;
- c) hậu quả của việc không tuân thủ các yêu cầu của BCMS, và
- d) vai trò của họ trong quá trình xảy ra sự cố gián đoạn.

**7 Support****7.1 Resources**

The organization shall determine and provide the resources needed for the establishment, implementation, maintenance and continual improvement of the BCMS.

**7.2 Competence**

The organization shall

- a) determine the necessary competence of person(s) doing work under its control that affects its performance,
- b) ensure that these persons are competent on the basis of appropriate education, training, and experience,
- c) where applicable, take actions to acquire the necessary competence, and evaluate the effectiveness of the actions taken, and
- d) retain appropriate documented information as evidence of competence.

**NOTE** Applicable actions can include, for example: the provision of training to, the mentoring of, or the reassignment of current employed persons; or the hiring or contracting of competent persons.

**7.3 Awareness**

Persons doing work under the organization's control shall be aware of

- a) the business continuity policy,
- b) their contribution to the effectiveness of the BCMS, including the benefits of improved business continuity management performance,
- c) the implications of not conforming with the BCMS requirements, and
- d) their own role during disruptive incidents.

**7.4 Trao đổi thông tin**

Tổ chức phải xác định nhu cầu đối với hoạt động trao đổi thông tin nội bộ và bên ngoài liên quan đến BCMS, bao gồm:

- a) trao đổi thông tin gì;
- b) trao đổi thông tin khi nào;
- c) trao đổi thông tin với ai.

Tổ chức phải thiết lập, thực hiện và duy trì (các) thủ tục đối với việc:

- trao đổi thông tin nội bộ giữa các bên quan tâm và nhân viên trong tổ chức,
- trao đổi thông tin bên ngoài với khách hàng, các đối tác, cộng đồng địa phương và các bên quan tâm khác, bao gồm cả truyền thông,
- tiếp nhận, lập thành văn bản và đáp ứng việc trao đổi thông tin từ các bên quan tâm,
- thích ứng và tích hợp hệ thống tư vấn về mối đe dọa của quốc gia hoặc khu vực, hoặc hệ thống tương đương, vào việc hoạch định và sử dụng tác nghiệp, khi thích hợp,
- đảm bảo sẵn có các phương tiện trao đổi thông tin khi xảy ra sự cố gián đoạn,
- hỗ trợ việc trao đổi thông tin được cấu trúc với cơ quan có thẩm quyền thích hợp và đảm bảo khả năng tương tác giữa nhiều tổ chức và nhân viên phân hồi, khi thích hợp, và
- triển khai và thử nghiệm khả năng trao đổi thông tin dự định sử dụng khi gián đoạn việc trao đổi thông tin thông thường.

CHÚ THÍCH: Yêu cầu thêm đối với việc trao đổi thông tin khi ứng phó với sự cố được quy định ở 8.4.3.

**7.4 Communication**

The organization shall determine the need for internal and external communications relevant to the BCMS including

- a) on what it will communicate,
- b) when to communicate,
- c) with whom to communicate.

The organization shall establish, implement, and maintain procedure(s) for

- internal communication amongst interested parties and employees within the organization,
- external communication with customers, partner entities, local community, and other interested parties, including the media,
- receiving, documenting, and responding to communication from interested parties,
- adapting and integrating a national or regional threat advisory system, or equivalent, into planning and operational use, if appropriate,
- ensuring availability of the means of communication during a disruptive incident,
- facilitating structured communication with appropriate authorities and ensuring the interoperability of multiple responding organizations and personnel, where appropriate, and
- operating and testing of communications capabilities intended for use during disruption of normal communications.

NOTE Further requirements for communication in response to an incident are specified in 8.4.3.

**7.5 Thông tin dạng văn bản****7.5 Documented information****7.5.1 Khái quát****7.5.1 General**

BCMS của tổ chức phải bao gồm:

The organization's BCMS shall include

- a) thông tin dạng văn bản theo yêu cầu của tiêu chuẩn này;
- b) thông tin dạng văn bản được tổ chức xác định là cần thiết để đảm bảo hiệu lực của BCMS.

- documented information required by this International Standard, and
- documented information determined by the organization as being necessary for the effectiveness of the BCMS.

CHÚ THÍCH: Mức độ thông tin dạng văn bản đối với BCMS có thể khác nhau giữa các tổ chức do:

NOTE The extent of documented information for a BCMS can differ from one organization to another due to

- quy mô của tổ chức và loại hình hoạt động, quá trình, sản phẩm và dịch vụ của tổ chức;
- mức độ phức tạp của các quá trình và sự tương tác giữa các quá trình;
- năng lực của nhân sự.

- the size of organization and its type of activities, processes, products and services,
- the complexity of processes and their interactions, and
- the competence of persons.

**7.5.2 Tạo lập và cập nhật****7.5.2 Creating and updating**

Khi tạo lập và cập nhật thông tin dạng văn bản, tổ chức phải đảm bảo sự thích hợp của:

When creating and updating documented information, the organization shall ensure appropriate

- a) việc nhận biết và mô tả (ví dụ tiêu đề, thời gian, tác giả hoặc số tham chiếu);
- b) định dạng (ví dụ ngôn ngữ, phiên bản phần mềm, đồ thị) và phương tiện truyền thông (bản giấy, bản điện tử), và việc xem xét và phê duyệt sự phù hợp và thỏa đáng.

- a) identification and description (e.g. a title, date, author or reference number),
- b) format (e.g. language, software version, graphics) and media (e.g. paper, electronic), and review and approval for suitability and adequacy.

**7.5.3 Kiểm soát thông tin dạng văn bản****7.5.3 Control of documented information**

Thông tin dạng văn bản theo yêu cầu của BCMS và của tiêu chuẩn này phải được kiểm soát nhằm đảm bảo:

Documented information required by the BCMS and by this International Standard shall be controlled to ensure

- a) sẵn có và phù hợp để sử dụng tại nơi và khi cần;
- b) được bảo vệ một cách thỏa đáng (ví dụ

- a) it is available and suitable for use, where and when it is needed,
- b) it is adequately protected (e.g. from loss of

**TCVN ISO 22301:2018**

tránh mất tính bảo mật, sử dụng sai mục đích hoặc mất tính toàn vẹn). confidentiality, improper use, or loss of integrity).

Để kiểm soát thông tin dạng văn bản, tổ chức phải giải quyết các hoạt động sau, khi có thể áp dụng được:

- phân phối, tiếp cận, khôi phục và sử dụng;
- lưu trữ và bảo quản, bao gồm cả giữ gìn để có thể đọc được;
- kiểm soát các thay đổi (ví dụ kiểm soát phiên bản);
- lưu giữ và hủy bỏ,
- khôi phục và sử dụng,
- bảo quản để có thể đọc được (nghĩa là đủ rõ để đọc), và
- ngăn ngừa việc vô tình sử dụng các thông tin lỗi thời.

For the control of documented information, the organization shall address the following activities, as applicable

- distribution, access, retrieval and use,
- storage and preservation, including preservation of legibility,
- control of changes (e.g. version control),
- retention and disposition,
- retrieval and use,
- preservation of legibility (i.e. clear enough to read), and
- prevention of the unintended use of obsolete information.

Thông tin dạng văn bản có nguồn gốc bên ngoài được tổ chức xác định là cần thiết cho việc hoạch định và thực hiện BCMS phải được nhận biết khi thích hợp và được kiểm soát.

Documented information of external origin determined by the organization to be necessary for the planning and operation of the BCMS shall be identified, as appropriate, and controlled.

Khi thiết lập kiểm soát thông tin dạng văn bản, tổ chức phải đảm bảo có sự bảo vệ thỏa đáng đối với thông tin dạng văn bản (ví dụ bảo vệ khỏi việc gây tổn hại, sửa đổi trái phép hoặc xóa bỏ).

When establishing control of documented information, the organization shall ensure that there is adequate protection for the documented information (e.g. protection against compromise, unauthorized modification or deletion).

**CHÚ THÍCH:** Tiếp cận hàm ý một quyết định về việc chỉ cho phép xem thông tin dạng văn bản hoặc cho phép và giao quyền xem và thay đổi thông tin dạng văn bản,...

**NOTE** Access implies a decision regarding the permission to view the documented information, or the permission and authority to view and change the documented information, etc.

**8 Thực hiện****8 Operation****8.1 Hoạch định và kiểm soát việc thực hiện****8.1 Operational planning and control**

Tổ chức phải hoạch định, thực hiện và kiểm soát các quá trình cần thiết để đáp ứng các yêu cầu và để thực hiện các hành động xác định ở 6.1, thông qua việc:

The organization shall plan, implement and control the processes needed to meet requirements, and to implement the actions determined in 6.1, by

- a) thiết lập tiêu chí đối với các quá trình,
- b) thực hiện kiểm soát các quá trình theo các tiêu chí này, và
- c) duy trì và lưu giữ thông tin dạng văn bản ở mức độ cần thiết để có sự tin tưởng rằng các quá trình được thực hiện như đã hoạch định.

- a) establishing criteria for the processes,
- b) implementing control of the processes in accordance with the criteria, and
- c) keeping documented information to the extent necessary to have confidence that the processes have been carried out as planned.

Tổ chức phải kiểm soát những thay đổi theo hoạch định và xem xét các hệ quả của những thay đổi ngoài dự kiến, thực hiện hành động để giảm nhẹ mọi tác động bất lợi khi cần.

The organization shall control planned changes and review the consequences of unintended changes, taking action to mitigate any adverse effects, as necessary.

Tổ chức phải đảm bảo rằng các quá trình thuê ngoài đều được kiểm soát.

The organization shall ensure that outsourced processes are controlled.

**8.2 Phân tích tác động kinh doanh và đánh giá rủi ro****8.2 Business impact analysis and risk assessment****8.2.1 Khái quát****8.2.1 General**

Tổ chức phải thiết lập, thực hiện và duy trì quá trình chính thức và được lập thành văn bản đối với việc phân tích tác động kinh doanh và đánh giá rủi ro, quá trình này

The organization shall establish, implement and maintain a formal and documented process for business impact analysis and risk assessment that

- a) thiết lập bối cảnh đánh giá, xác định tiêu chí và đánh giá tác động tiềm ẩn của sự cố gián đoạn,
- b) tính đến các yêu cầu pháp lý và yêu cầu khác mà tổ chức đăng ký,
- c) bao gồm phân tích có hệ thống, lập thứ tự ưu

- a) establishes the context of the assessment, defines criteria and evaluates the potential impact of a disruptive incident,
- b) takes into account legal and other requirements to which the organization subscribes,
- c) includes systematic analysis, prioritization



## TCVN ISO 22301:2018

tiền trong xử lý rủi ro và chi phí có liên quan, of risk treatments, and their related costs,

- d) xác định đầu ra cần thiết từ việc phân tích tác động kinh doanh và đánh giá rủi ro, và d) defines the required output from the business impact analysis and risk assessment, and
- e) xác định các yêu cầu đối với thông tin phải được cập nhật và bảo mật. e) specifies the requirements for this information to be kept up-to-date and confidential.

CHÚ THÍCH: Có nhiều phương pháp khác nhau cho hoạt động phân tích tác động kinh doanh và đánh giá rủi ro theo đó sẽ xác định trình tự việc này được tiến hành.

NOTE There are various methodologies for business impact analysis and risk assessment which will determine the order in which these will be conducted.

### 8.2.2 Phân tích tác động kinh doanh

### 8.2.2 Business impact analysis

Tổ chức phải thiết lập, thực hiện và duy trì quá trình đánh giá chính thức và được lập thành văn bản đối với việc xác định tính liên tục và thứ tự ưu tiên việc phục hồi, các mục tiêu và chỉ tiêu phục hồi. Quá trình này phải bao gồm việc đánh giá tác động của việc gián đoạn các hoạt động hỗ trợ sản phẩm và dịch vụ của tổ chức.

The organization shall establish, implement, and maintain a formal and documented evaluation process for determining continuity and recovery priorities, objectives and targets. This process shall include assessing the impacts of disrupting activities that support the organization's products and services.

Phân tích tác động kinh doanh phải bao gồm:

The business impact analysis shall include the following:

- a) nhận biết các hoạt động hỗ trợ việc cung cấp sản phẩm và dịch vụ; a) identifying activities that support the provision of products and services;
- b) đánh giá tác động theo thời gian của việc không thực hiện các hoạt động này; b) assessing the impacts over time of not performing these activities;
- c) thiết lập khuôn khổ thời gian theo thứ tự ưu tiên cho việc tiếp tục các hoạt động ở mức chấp nhận tối thiểu đã xác định, có tính đến thời gian trong đó tác động của việc không tiếp tục hoạt động có thể trở nên không thể chấp nhận được, và c) setting prioritized timeframes for resuming these activities at a specified minimum acceptable level, taking into consideration the time within which the impacts of not resuming them would become unacceptable; and
- d) nhận biết sự lệ thuộc và các nguồn lực hỗ trợ cho các hoạt động này, bao gồm nhà cung ứng, đối tác thuê ngoài và các bên quan tâm có liên quan khác. d) identifying dependencies and supporting resources for these activities, including suppliers, outsource partners and other relevant interested parties.

### 8.2.3 Đánh giá rủi ro

Tổ chức phải thiết lập, thực hiện và duy trì quá trình đánh giá rủi ro chính thức và được lập thành văn bản, quá trình đó nhận diện, phân tích và định mức một cách có hệ thống rủi ro của sự cố gián đoạn đối với tổ chức.

CHÚ THÍCH: Quá trình này có thể được lập theo TCVN ISO 31000.

Tổ chức phải:

- a) nhận diện rủi ro của việc gián đoạn các hoạt động ưu tiên của tổ chức và các quá trình, hệ thống, thông tin, con người, tài sản, đối tác thuê ngoài và các nguồn lực khác hỗ trợ cho các hoạt động này,
- b) phân tích rủi ro một cách hệ thống,
- c) đánh giá rủi ro liên quan tới gián đoạn nào cần xử lý, và
- d) nhận biết việc xử lý tương xứng với mục tiêu kinh doanh liên tục và theo mức ưa thích rủi ro của tổ chức.

CHÚ THÍCH: Tổ chức phải nhận thức rằng các nghĩa vụ nhất định về tài chính hoặc với chính phủ đòi hỏi việc trao đổi thông tin về những rủi ro này ở mức độ chi tiết khác nhau. Ngoài ra, những nhu cầu nhất định của xã hội cũng có thể đảm bảo việc chia sẻ thông tin này ở mức độ chi tiết thích hợp.

## 8.3 Chiến lược kinh doanh liên tục

### 8.3.1 Xác định và lựa chọn

Việc xác định và lựa chọn chiến lược phải dựa trên cơ sở đầu ra từ phân tích tác động kinh doanh và đánh giá rủi ro.

Tổ chức phải xác định chiến lược kinh doanh liên tục thích hợp để

- a) bảo vệ các hoạt động được ưu tiên,

### 8.2.3 Risk assessment

The organization shall establish, implement, and maintain a formal documented risk assessment process that systematically identifies, analyses, and evaluates the risk of disruptive incidents to the organization.

NOTE This process could be made in accordance with ISO 31000.

The organization shall

- a) identify risks of disruption to the organization's prioritized activities and the processes, systems, information, people, assets, outsource partners and other resources that support them,
- b) systematically analyse risk,
- c) evaluate which disruption related risks require treatment, and
- d) identify treatments commensurate with business continuity objectives and in accordance with the organization's risk appetite.

NOTE The organization must be aware that certain financial or governmental obligations require the communication of these risks at varying levels of detail. In addition, certain societal needs can also warrant sharing of this information at an appropriate level of detail.

## 8.3 Business continuity strategy

### 8.3.1 Determination and selection

Determination and selection of strategy shall be based on the outputs from the business impact analysis and risk assessment.

The organization shall determine an appropriate business continuity strategy for

- a) protecting prioritized activities,

- b) ổn định, duy trì, tiếp tục và phục hồi các hoạt động ưu tiên, sự phụ thuộc của các hoạt động này và hỗ trợ các nguồn lực, và
- c) giảm nhẹ, ứng phó và quản lý tác động.

Việc xác định chiến lược phải bao gồm việc phê duyệt khuôn khổ thời gian ưu tiên đối với việc tiếp tục lại hoạt động. Tổ chức phải thực hiện việc đánh giá khả năng kinh doanh liên tục của các nhà cung ứng.

### 8.3.2 Thiết lập các yêu cầu về nguồn lực

Tổ chức phải xác định các yêu cầu về nguồn lực cho việc thực hiện các chiến lược được lựa chọn. Loại nguồn lực được xem xét phải bao gồm, nhưng không giới hạn ở:

- a) con người,
- b) thông tin và dữ liệu,
- c) công trình, môi trường làm việc và tiện ích liên quan,
- d) cơ sở vật chất, thiết bị và vật tư tiêu hao,
- e) hệ thống công nghệ thông tin và truyền thông (ICT),
- f) vận chuyển,
- g) tài chính, và
- h) đối tác và nhà cung ứng.

### 8.3.3 Bảo vệ và giảm nhẹ

Đối với các rủi ro được nhận diện cần xử lý, tổ chức phải xem xét các biện pháp chủ động làm:

- a) giảm khả năng xảy ra gián đoạn,
- b) rút ngắn thời gian gián đoạn, và
- c) hạn chế tác động của việc gián đoạn tới các

- b) stabilizing, continuing, resuming and recovering prioritized activities and their dependencies and supporting resources, and
- c) mitigating, responding to and managing impacts.

The determination of strategy shall include approving prioritized time frames for the resumption of activities. The organization shall conduct evaluations of the business continuity capabilities of suppliers.

### 8.3.2 Establishing resource requirements

The organization shall determine the resource requirements to implement the selected strategies. The types of resources considered shall include but not be limited to

- a) people,
- b) information and data,
- c) buildings, work environment and associated utilities,
- d) facilities, equipment and consumables,
- e) information and communication technology (ICT) systems,
- f) transportation,
- g) finance, and
- h) partners and suppliers.

### 8.3.3 Protection and mitigation

For identified risks requiring treatment, the organization shall consider proactive measures that

- a) reduce the likelihood of disruption,
- b) shorten the period of disruption, and
- c) limit the impact of disruption on the

sản phẩm, dịch vụ chính của tổ chức.

organization's key products and services.

Tổ chức phải lựa chọn và thực hiện các biện pháp xử lý rủi ro thích hợp theo mức độ ưa thích rủi ro của mình.

The organization shall choose and implement appropriate risk treatments in accordance with its risk appetite.

#### 8.4 Thiết lập và thực hiện thủ tục về kinh doanh liên tục

#### 8.4 Establish and implement business continuity procedures

##### 8.4.1 Khái quát

##### 8.4.1 General

Tổ chức phải thiết lập, thực hiện và duy trì các thủ tục về kinh doanh liên tục để quản lý sự cố gián đoạn và tiếp tục các hoạt động của mình trên cơ sở các mục tiêu phục hồi được xác định trong phân tích tác động kinh doanh.

The organization shall establish, implement, and maintain business continuity procedures to manage a disruptive incident and continue its activities based on recovery objectives identified in the business impact analysis.

Tổ chức phải lập thành văn bản các thủ tục (gồm cả các sắp đặt cần thiết) để đảm bảo tính liên tục cho các hoạt động và quản lý sự cố gián đoạn.

The organization shall document procedures (including necessary arrangements) to ensure continuity of activities and management of a disruptive incident.

Các thủ tục phải:

The procedures shall

- |   |   |
|---|---|
| <p>a) thiết lập giao thức trao đổi thông tin nội bộ và bên ngoài thích hợp,</p> <p>b) cụ thể về các bước phải thực hiện ngay lập tức khi gián đoạn,</p> <p>c) linh hoạt trong việc ứng phó với các đe dọa ngoài dự kiến và các điều kiện nội bộ và bên ngoài thay đổi,</p> <p>d) tập trung vào tác động của sự kiện có thể làm gián đoạn hoạt động,</p> <p>e) được xây dựng trên cơ sở các giả định được tuyên bố và phân tích sự phụ thuộc lẫn nhau, và</p> <p>f) có hiệu lực trong việc giảm thiểu hệ quả thông qua việc áp dụng các chiến lược giảm nhẹ thích hợp.</p> | <p>a) establish an appropriate internal and external communications protocol,</p> <p>b) be specific regarding the immediate steps that are to be taken during a disruption,</p> <p>c) be flexible to respond to unanticipated threats and changing internal and external conditions,</p> <p>d) focus on the impact of events that could potentially disrupt operations,</p> <p>e) be developed based on stated assumptions and an analysis of interdependencies, and</p> <p>f) be effective in minimizing consequences through implementation of appropriate mitigation strategies.</p> |
|---|---|

#### 8.4.2 Cơ cấu ứng phó sự cố

Tổ chức phải thiết lập, lập thành văn bản và thực hiện các thủ tục và cơ cấu quản lý để ứng phó với sự cố gián đoạn bằng việc sử dụng nhân sự với các trách nhiệm, quyền hạn và năng lực cần thiết để quản lý sự cố.

Cơ cấu ứng phó phải

- a) nhận biết các ngưỡng tác động lý giải cho việc bắt đầu ứng phó chính thức,
- b) đánh giá tính chất và mức độ của sự cố gián đoạn và tác động tiềm ẩn của nó,
- c) kích hoạt việc ứng phó thích hợp về kinh doanh liên tục,
- d) có các quá trình, thủ tục đối với việc kích hoạt, thực hiện, điều phối và trao đổi thông tin về ứng phó này,
- e) sẵn có nguồn lực để hỗ trợ cho các quá trình và thủ tục quản lý sự cố gián đoạn nhằm giảm thiểu tác động, và
- f) trao đổi thông tin với các bên quan tâm và cơ quan có thẩm quyền và truyền thông.

Tổ chức phải quyết định, với việc coi an toàn tính mạng là ưu tiên hàng đầu và tham vấn các bên quan tâm, có trao đổi thông tin với bên ngoài về những rủi ro và các tác động đáng kể của mình hay không và lập thành văn bản quyết định này của mình. Khi quyết định là có trao đổi thông tin thì tổ chức phải thiết lập và thực hiện thủ tục về việc trao đổi thông tin với bên ngoài này, các báo động và cảnh báo gồm cả phương tiện truyền thông khi thích hợp.

#### 8.4.3 Cảnh báo và trao đổi thông tin

Tổ chức phải thiết lập, thực hiện và duy trì các thủ tục đối với việc

#### 8.4.2 Incident response structure

The organization shall establish, document, and implement procedures and a management structure to respond to a disruptive incident using personnel with the necessary responsibility, authority and competence to manage an incident.

The response structure shall

- a) identify impact thresholds that justify initiation of formal response,
- b) assess the nature and extent of a disruptive incident and its potential impact,
- c) activate an appropriate business continuity response,
- d) have processes, and procedures for the activation, operation, coordination, and communication of the response,
- e) have resources available to support the processes and procedures to manage a disruptive incident in order to minimize impact, and
- f) communicate with interested parties and authorities, as well as the media.

The organization shall decide, using life safety as the first priority and in consultation with relevant interested parties, whether to communicate externally about its significant risks and impacts and document its decision. If the decision is to communicate then the organization shall establish and implement procedures for this external communication, alerts and warnings including the media as appropriate.

#### 8.4.3 Warning and communication

The organization shall establish, implement and maintain procedures for

- |  |  |
|--|--|
| a) phát hiện sự cố,  | a) detecting an incident,  |
| b) theo dõi thường xuyên sự cố   | b) regular monitoring of an incident,  |
| c) trao đổi thông tin nội bộ trong phạm vi tổ chức và tiếp nhận, lập thành văn bản và đáp ứng việc trao đổi thông tin từ các bên quan tâm, | c) internal communication within the organization and receiving, documenting and responding to communication from interested parties,                                |
| d) tiếp nhận, lập thành văn bản và đáp ứng hệ thống tư vấn về rủi ro quốc gia hoặc khu vực hoặc hệ thống tương tự,                         | d) receiving, documenting and responding to any national or regional risk advisory system or equivalent,   |
| e) đảm bảo sẵn có các phương tiện trao đổi thông tin khi xảy ra sự cố gián đoạn,   | e) assuring availability of the means of communication during a disruptive incident,   |
| f) hỗ trợ việc trao đổi thông tin có cấu trúc với các bên ứng phó khẩn cấp,  | f) facilitating structured communication with emergency responders,  |
| g) ghi nhận thông tin quan trọng về sự cố, hành động được thực hiện và quyết định được đưa ra và nếu có thể phải xem xét và thực hiện:     | g) recording of vital information about the incident, actions taken and decisions made, and the following shall also be considered and implemented where applicable: |
| - việc cảnh báo cho các bên quan tâm có thể bị ảnh hưởng bởi sự cố gián đoạn đó hoặc sự cố sắp xảy ra;                                     | — alerting interested parties potentially impacted by an actual or impending disruptive incident;  |
| - đảm bảo khả năng tương tác giữa nhiều tổ chức và nhân sự ứng phó;  | — assuring the interoperability of multiple responding organizations and personnel;  |
| - vận hành cơ sở trao đổi thông tin.   | — operation of a communications facility.  |

Thủ tục trao đổi thông tin và cảnh báo phải được luyện tập thường xuyên.

The communication and warning procedures shall be regularly exercised.

#### 8.4.4 Kế hoạch kinh doanh liên tục

#### 8.4.4 Business continuity plans

Tổ chức phải thiết lập thủ tục dạng văn bản đối với việc ứng phó với sự cố gián đoạn và cách thức tổ chức sẽ tiếp tục hoặc khôi phục hoạt động của mình trong khoảng thời gian xác định. Thủ tục này phải giải quyết các yêu cầu của những người sẽ sử dụng chúng.

The organization shall establish documented procedures for responding to a disruptive incident and how it will continue or recover its activities within a predetermined timeframe. Such procedures shall address the requirements of those who will use them.

Kế hoạch kinh doanh liên tục phải bao gồm toàn

The business continuity plans shall collectively

bộ:	contain
a) vai trò và trách nhiệm xác định đối với người và nhóm có quyền trong và sau sự cố,	a) defined roles and responsibilities for people and teams having authority during and following an incident,
b) quá trình kích hoạt ứng phó,	b) a process for activating the response,
c) chi tiết cho việc quản lý các hệ quả tức thời của sự cố gián đoạn liên quan tới	c) details to manage the immediate consequences of a disruptive incident giving due regard to
1) lợi ích của cá nhân,	1) the welfare of individuals,
2) các lựa chọn chiến lược, chiến thuật và tác nghiệp để ứng phó với việc gián đoạn, và	2) strategic, tactical and operational options for responding to the disruption, and
3) ngăn ngừa thiệt hại thêm hoặc sự không sẵn có các hoạt động ưu tiên;	3) prevention of further loss or unavailability of prioritized activities;
d) chi tiết về cách thức và theo những trường hợp nào tổ chức sẽ trao đổi thông tin với nhân viên và người thân của họ, các bên quan tâm chính và đầu mối liên hệ khẩn cấp,	d) details on how and under what circumstances the organization will communicate with employees and their relatives, key interested parties and emergency contacts,
e) cách thức tổ chức sẽ tiếp tục hoặc khôi phục các hoạt động ưu tiên của mình trong khuôn khổ thời gian đã định,	e) how the organization will continue or recover its prioritized activities within predetermined timeframes,
f) chi tiết về việc ứng phó của tổ chức qua truyền thông sau sự cố, bao gồm	f) details of the organization's media response following an incident, including
1) chiến lược trao đổi thông tin,	1) a communications strategy,
2) giao diện ưu tiên với truyền thông,	2) preferred interface with the media,
3) hướng dẫn hoặc mẫu để soạn thảo tuyên bố truyền thông, và	3) guideline or template for drafting a statement for the media, and
4) người phát ngôn thích hợp;	4) appropriate spokesperson;
g) quá trình nói lỏng sau khi đã qua sự cố.	g) a process for standing down once the incident is over.
Từng kế hoạch phải xác định	Each plan shall define
- mục đích và phạm vi,	— purpose and scope,
- mục tiêu,	— objectives,

- |   |   |
|---|---|
| - tiêu chí và thủ tục kích hoạt,                                | — activation criteria and procedures,                       |
| - thủ tục áp dụng,  | — implementation procedures,                                |
| - vai trò, trách nhiệm và quyền hạn,                            | — roles, responsibilities, and authorities,                 |
| - các yêu cầu và thủ tục trao đổi thông tin,                    | — communication requirements and procedures,                |
| - sự phụ thuộc và tương tác lẫn nhau trong nội bộ và bên ngoài, | — internal and external interdependencies and interactions, |
| - yêu cầu về nguồn lực, và                                      | — resource requirements, and                                |
| - dòng thông tin và quá trình lập văn bản.                      | — information flow and documentation processes.             |

#### 8.4.5 Phục hồi

Tổ chức phải có thủ tục dạng văn bản đối với việc khôi phục và trở lại hoạt động kinh doanh của mình bằng các biện pháp tạm thời được chấp nhận để hỗ trợ cho các yêu cầu thông thường về kinh doanh sau sự cố.

#### 8.4.5 Recovery

The organization shall have documented procedures to restore and return business activities from the temporary measures adopted to support normal business requirements after an incident.

#### 8.5 Luyện tập và thử nghiệm

Tổ chức phải luyện tập và thử nghiệm các thủ tục kinh doanh liên tục của mình để đảm bảo rằng các thủ tục nhất quán với mục tiêu kinh doanh liên tục của tổ chức.

#### 8.5 Exercising and testing

The organization shall exercise and test its business continuity procedures to ensure that they are consistent with its business continuity objectives.

Tổ chức phải thực hiện các bài luyện tập và bài kiểm tra:

The organization shall conduct exercises and tests that

- |   |  |
|---|--|
| a) nhất quán với phạm vi và mục tiêu của BCMS,  | a) are consistent with the scope and objectives of the BCMS,   |
| b) dựa trên các kịch bản thích hợp được lập kế hoạch với các mục đích và mục tiêu được xác định rõ,   | b) are based on appropriate scenarios that are well planned with clearly defined aims and objectives,                          |
| c) được thực hiện đồng thời theo thời gian để xác nhận giá trị sử dụng của toàn bộ các sắp đặt về kinh doanh liên tục của tổ chức, với sự tham gia của các bên quan tâm có liên quan, | c) taken together over time validate the whole of its business continuity arrangements, involving relevant interested parties, |
| d) giảm thiểu rủi ro của việc gián đoạn các hoạt  | d) minimize the risk of disruption of  |



động,

- e) lập các báo cáo chính thức sau tập luyện bao gồm các kết quả, khuyến nghị và hành động để thực hiện cải tiến,
- f) được xem xét trong bối cảnh thúc đẩy cải tiến liên tục, và
- g) được thực hiện theo các khoảng thời gian đã hoạch định và khi có những thay đổi đáng kể trong tổ chức hoặc với môi trường trong đó tổ chức hoạt động.

## 9 Đánh giá kết quả thực hiện

### 9.1 Theo dõi, đo lường, phân tích và đánh giá

#### 9.1.1 Khái quát

Tổ chức phải xác định:

- a) những gì cần được theo dõi và đo lường;
- b) phương pháp theo dõi, đo lường, phân tích và đánh giá, khi có thể thực hiện được để đảm bảo kết quả có giá trị sử dụng;
- c) khi nào phải thực hiện theo dõi và đo lường;
- d) khi nào các kết quả theo dõi và đo lường phải được phân tích và đánh giá.

Tổ chức phải lưu giữ thông tin dạng văn bản thích hợp làm bằng chứng về những kết quả này.

Tổ chức phải đánh giá kết quả thực hiện BCMS và hiệu lực của BCMS. Ngoài ra, tổ chức phải

- thực hiện hành động khi cần để giải quyết các xu hướng hoặc kết quả bất lợi trước khi xảy ra sự không phù hợp, và

operations,

- e) produce formalized post-exercise reports that contain outcomes, recommendations and actions to implement improvements,
- f) are reviewed within the context of promoting continual improvement, and
- g) are conducted at planned intervals and when there are significant changes within the organization or to the environment in which it operates.

## 9 Performance evaluation

### 9.1 Monitoring, measurement, analysis and evaluation

#### 9.1.1 General

The organization shall determine

- a) what needs to be monitored and measured,
- b) the methods for monitoring, measurement, analysis and evaluation, as applicable, to ensure valid results,
- c) when the monitoring and measuring shall be performed, and
- d) when the results from monitoring and measurement shall be analysed and evaluated.

The organization shall retain appropriate documented information as evidence of the results.

The organization shall evaluate the BCMS performance and the effectiveness of the BCMS. Additionally, the organization shall

- take action when necessary to address adverse trends or results before a nonconformity occurs, and

- |  |   |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- lưu giữ thông tin dạng văn bản làm bằng chứng về kết quả.</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>— retain relevant documented information as evidence of the results.</li> </ul>  |
| <p>Thủ tục theo dõi kết quả thực hiện phải cung cấp cho việc</p>   | <p>The procedures for monitoring performance shall provide for</p>  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- thiết lập các thước đo kết quả thực hiện thích hợp với nhu cầu của tổ chức,</li> <li>- theo dõi mức độ đạt được chính sách, mục tiêu, chỉ tiêu kinh doanh liên tục của tổ chức,</li> <li>- kết quả thực hiện các quá trình, thủ tục và chức năng bảo vệ các hoạt động ưu tiên của tổ chức,</li> <li>- theo dõi sự phù hợp với tiêu chuẩn này và với các mục tiêu kinh doanh liên tục,</li> <li>- theo dõi bằng chứng trước đây về kết quả thực hiện kém của BCMS, và</li> <li>- ghi nhận dữ liệu và kết quả theo dõi và đo lường để tạo thuận lợi cho các hành động khắc phục tiếp theo.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>— the setting of performance metrics appropriate to the needs of the organization,</li> <li>— monitoring the extent to which the organization's business continuity policy, objectives and targets are met,</li> <li>— performance of the processes, procedures and functions that protect its prioritized activities,</li> <li>— monitoring compliance with this International Standard and the business continuity objectives,</li> <li>— monitoring historical evidence of deficient BCMS' performance, and</li> <li>— recording data and results of monitoring and measurement to facilitate subsequent corrective actions.</li> </ul> |

CHÚ THÍCH: Kết quả thực hiện kém có thể bao gồm sự không phù hợp, những lần thoát nạn, cảnh báo sai và sự cố thực tế.

NOTE Deficient performance could include non-conformity, near misses, false alarms, and actual incidents.

### 9.1.2 Đánh giá các thủ tục kinh doanh liên tục

### 9.1.2 Evaluation of business continuity procedures

- |   |  |
|---|--|
| <p>a) Tổ chức phải thực hiện các đánh giá đối với thủ tục và khả năng kinh doanh liên tục nhằm đảm bảo sự phù hợp liên tục, sự thỏa đáng và hiệu lực liên tục của chúng;</p>  | <p>a) The organization shall conduct evaluations of its business continuity procedures and capabilities in order to ensure their continuing suitability, adequacy and effectiveness;</p>   |
| <p>b) Việc đánh giá phải được thực hiện thông qua các xem xét định kỳ, luyện tập, thử nghiệm, báo cáo sau sự cố và đánh giá kết quả thực hiện. Những thay đổi đáng kể nảy sinh phải được phản ánh kịp thời trong (các) thủ tục;</p> | <p>b) These evaluations shall be undertaken through periodic reviews, exercising, testing, post-incident reporting and performance evaluations. Significant changes arising shall be reflected in the procedure(s) in a timely manner;</p> |

- |  |   |
|--|---|
| <p>c) Tổ chức phải định kỳ đánh giá sự tuân thủ các yêu cầu pháp lý và chế định, các thực hành tốt của ngành công nghiệp, và sự phù hợp với chính sách và mục tiêu kinh doanh liên tục của mình; và</p> <p>d) Tổ chức phải thực hiện các đánh giá theo các khoảng thời gian được hoạch định và khi có những thay đổi đáng kể xảy ra.</p> | <p>c) The organization shall periodically evaluate compliance with applicable legal and regulatory requirements, industry best practices, and conformance with its own business continuity policy and objectives; and</p> <p>d) The organization shall conduct evaluations at planned intervals and when significant changes occur.</p> |
|--|---|

Khi xảy ra sự cố gián đoạn và dẫn đến việc kích hoạt các thủ tục kinh doanh liên tục của mình, tổ chức phải thực hiện xem xét sau sự cố và ghi nhận các kết quả.

When a disruptive incident occurs and results in the activation of its business continuity procedures, the organization shall undertake a post-incident review and record the results.

### 9.2 Đánh giá nội bộ

### 9.2 Internal audit

Tổ chức phải tiến hành các cuộc đánh giá nội bộ theo những khoảng thời gian được hoạch định để cung cấp thông tin về việc BCMS có hay không:

The organization shall conduct internal audits at planned intervals to provide information on whether the business continuity management system

- |   |   |
|---|---|
| <p>a) phù hợp với</p> <p>1) các yêu cầu của chính tổ chức đối với BCMS của mình;</p> <p>2) các yêu cầu của tiêu chuẩn này;</p> <p>b) được thực hiện và duy trì một cách hiệu lực.</p> | <p>a) conforms to</p> <p>1) the organization's own requirements for its BCMS,</p> <p>2) the requirements of this International Standard, and</p> <p>b) is effectively implemented and maintained.</p> |
|---|---|

Tổ chức phải:

The organization shall

- |   |  |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- hoạch định, thiết lập, thực hiện và duy trì (các) chương trình đánh giá bao gồm cả tần suất, phương pháp, trách nhiệm, các yêu cầu hoạch định và việc báo cáo. Chương trình đánh giá phải tính đến tầm quan trọng của các quá trình liên quan và kết quả của các cuộc đánh giá trước đó;</li> <li>- xác định chuẩn mực đánh giá và phạm vi của từng cuộc đánh giá;</li> <li>- lựa chọn chuyên gia đánh giá và tiến hành các</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>— plan, establish, implement and maintain (an) audit programme(s), including the frequency, methods, responsibilities, planning requirements and reporting. The audit programme(s) shall take into consideration the importance of the processes concerned and the results of previous audits,</li> <li>— define the audit criteria and scope for each audit,</li> <li>— select auditors and conduct audits to</li> </ul> |
|---|--|

- |  |  |
|--|--|
| <p>cuộc đánh giá để đảm bảo tính vô tư và tính khách quan của quá trình đánh giá;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- đảm bảo rằng kết quả đánh giá được báo cáo tới cấp lãnh đạo thích hợp;</li> <li>- lưu giữ thông tin dạng văn bản làm bằng chứng về việc thực hiện chương trình đánh giá và kết quả đánh giá.</li> </ul> | <p>ensure objectivity and the impartiality of the audit process,</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>— ensure that the results of the audits are reported to relevant management, and</li> <li>— retain documented information as evidence of the implementation of the audit programme and the audit results.</li> </ul> |
|--|--|

Chương trình đánh giá, bao gồm cả lịch trình, phải dựa trên kết quả đánh giá rủi ro các hoạt động của tổ chức và kết quả các cuộc đánh giá trước. Thủ tục đánh giá phải bao trùm phạm vi, tần suất, phương pháp và năng lực cũng như trách nhiệm và các yêu cầu đối với việc tiến hành đánh giá và báo cáo kết quả.

The audit programme, including any schedule, shall be based on the results of risk assessments of the organization's activities, and the results of previous audits. The audit procedures shall cover the scope, frequency, methodologies and competencies, as well as the responsibilities and requirements for conducting audits and reporting results.

Lãnh đạo chịu trách nhiệm đối với khu vực được đánh giá phải đảm bảo rằng mọi việc khắc phục và hành động khắc phục được thực hiện không chậm trễ để loại bỏ sự không phù hợp được phát hiện và nguyên nhân của chúng. Các hoạt động tiếp theo phải bao gồm việc kiểm tra xác nhận hành động được thực hiện và báo cáo kết quả kiểm tra xác nhận.

The management responsible for the area being audited shall ensure that any necessary corrections and corrective actions are taken without undue delay to eliminate detected nonconformities and their causes. Follow-up activities shall include the verification of the actions taken and the reporting of verification results.

### 9.3 Xem xét của lãnh đạo

### 9.3 Management review

Lãnh đạo cao nhất phải xem xét BCMS của tổ chức theo những khoảng thời gian được hoạch định, để đảm bảo nó luôn thích hợp, thỏa đáng và có hiệu lực.

Top management shall review the organization's BCMS, at planned intervals, to ensure its continuing suitability, adequacy and effectiveness.

Xem xét của lãnh đạo phải bao gồm việc xem xét về:

The management review shall include consideration of

- |  |  |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>a) tình trạng của các hành động từ các cuộc xem xét của lãnh đạo trước đó;</li> <li>b) những thay đổi trong các vấn đề nội bộ và bên ngoài liên quan đến BCMS;</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>a) the status of actions from previous management reviews,</li> <li>b) changes in external and internal issues that are relevant to the business continuity management system,</li> </ul> |
|--|--|

- |   |   |
|---|---|
| <p>c) thông tin về kết quả thực hiện kinh doanh liên tục, bao gồm các xu hướng về:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) sự không phù hợp và hành động khắc phục,</li> <li>2) kết quả theo dõi, đo lường và đánh giá, và</li> <li>3) các kết quả đánh giá,</li> </ol> <p>d) các cơ hội cải tiến liên tục.</p> <p>Xem xét của lãnh đạo phải xem xét kết quả thực hiện của tổ chức, bao gồm</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- hành động tiếp theo từ các cuộc họp xem xét của lãnh đạo trước đó,</li> <li>- nhu cầu thay đổi BCMS, bao gồm cả chính sách và mục tiêu,</li> <li>- các cơ hội cải tiến,</li> <li>- kết quả của các cuộc đánh giá và xem xét BCMS bao gồm cả đánh giá và xem xét nhà cung ứng và đối tác chính, khi thích hợp,</li> <li>- các kỹ thuật, sản phẩm hoặc thủ tục có thể được sử dụng trong tổ chức để cải tiến kết quả thực hiện và hiệu lực của BCMS,</li> <li>- tình trạng của các hành động khắc phục,</li> <li>- kết quả luyện tập và thử nghiệm,</li> <li>- rủi ro hoặc vấn đề chưa được giải quyết một cách thỏa đáng trong đánh giá rủi ro bất kỳ nào trước đó,</li> <li>- mọi thay đổi có thể ảnh hưởng đến BCMS, dù là nội bộ hay bên ngoài đối với phạm vi của BCMS,</li> <li>- sự thỏa đáng của chính sách,</li> <li>- các khuyến nghị cải tiến,</li> <li>- các bài học rút ra và các hành động nảy sinh</li> </ul> | <p>c) information on the business continuity performance, including trends in</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) nonconformities and corrective actions,</li> <li>2) monitoring and measurement evaluation results, and</li> <li>3) audit results,</li> </ol> <p>d) opportunities for continual improvement.</p> <p>Management reviews shall consider the performance of the organization, including</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>— follow-up actions from previous management reviews,</li> <li>— the need for changes to the BCMS, including the policy and objectives,</li> <li>— opportunities for improvement,</li> <li>— results of BCMS audits and reviews, including those of key suppliers and partners where appropriate,</li> <li>— techniques, products or procedures, which could be used in the organization to improve the BCMS' performance and effectiveness,</li> <li>— status of corrective actions,</li> <li>— results of exercising and testing,</li> <li>— risks or issues not adequately addressed in any previous risk assessment,</li> <li>— any changes that could affect the BCMS, whether internal or external to the scope of the BCMS,</li> <li>— adequacy of policy,</li> <li>— recommendations for improvement,</li> <li>— lessons learned and actions arising from disruptive incidents, and</li> </ul> |
|---|---|

từ sự cố gián đoạn, và

- việc hình thành thực hành tốt và hướng dẫn.

Đầu ra của xem xét của lãnh đạo phải bao gồm các quyết định liên quan đến cơ hội cải tiến liên tục và nhu cầu thay đổi có thể có đối với BCMS và bao gồm:

- a) những thay đổi về phạm vi của BCMS;
- b) cải tiến hiệu lực của BCMS;
- c) cập nhật đánh giá rủi ro, phân tích tác động kinh doanh, kế hoạch kinh doanh liên tục và các thủ tục liên quan;
- d) sửa đổi, điều chỉnh các thủ tục và kiểm soát để ứng phó với các sự kiện nội bộ và bên ngoài có thể ảnh hưởng đến BCMS, bao gồm những thay đổi đối với
  - 1) các yêu cầu về kinh doanh và tác nghiệp,
  - 2) các yêu cầu về an ninh và giảm rủi ro,
  - 3) điều kiện và các quá trình hoạt động,
  - 4) yêu cầu pháp lý và chế định,
  - 5) nghĩa vụ hợp đồng,
  - 6) mức rủi ro và/hoặc tiêu chí chấp nhận rủi ro,
  - 7) nhu cầu về nguồn lực,
  - 8) yêu cầu về cấp kinh phí và ngân sách; và
- e) cách thức đo lường hiệu lực của các kiểm soát.

Tổ chức phải lưu giữ thông tin dạng văn bản làm bằng chứng về các kết quả xem xét của lãnh đạo.

Tổ chức phải

- trao đổi thông tin về kết quả xem xét của lãnh đạo với các bên quan tâm có liên quan, và
- thực hiện hành động thích hợp liên quan đến các kết quả này.

- emerging good practice and guidance.

The outputs of the management review shall include decisions related to continual improvement opportunities and the possible need for changes to the BCMS, and include the following:

- a) variations to the scope of the BCMS;
- b) improvement of the effectiveness of the BCMS;
- c) update of the risk assessment, business impact analysis, business continuity plans and related procedures;
- d) modification of procedures and controls to respond to internal or external events that may impact on the BCMS, including changes to
  - 1) business and operational requirements,
  - 2) risk reduction and security requirements,
  - 3) operational conditions and processes,
  - 4) legal and regulatory requirements,
  - 5) contractual obligations,
  - 6) levels of risk and/or criteria for accepting risks,
  - 7) resource needs,
  - 8) funding and budget requirements; and
- e) how the effectiveness of controls are measured.

The organization shall retain documented information as evidence of the results of management reviews. The organization shall

- communicate the results of management review to relevant interested parties, and
- take appropriate action relating to those results.

**10 Cải tiến**

**10 Improvement**

**10.1 Sự không phù hợp và hành động khắc phục**

**10.1 Nonconformity and corrective action**

Khi xảy ra sự không phù hợp, tổ chức phải:

When nonconformity occurs, the organization shall

a) nhận biết sự không phù hợp

a) identify the nonconformity,

b) ứng phó với sự không phù hợp và khi có thể

b) react to the nonconformity, and, as applicable,

1) thực hiện hành động để kiểm soát và khắc phục sự không phù hợp; và

1) take action to control and correct it, and

2) xử lý các hệ quả.

2) deal with the consequences.

c) đánh giá nhu cầu đối với hành động nhằm loại bỏ nguyên nhân dẫn đến sự không phù hợp để không tái diễn hoặc xảy ra ở nơi khác bằng việc:

c) evaluate the need for action to eliminate the causes of the nonconformity, in order that it does not recur or occur elsewhere, by

1) xem xét sự không phù hợp;

1) reviewing the nonconformity,

2) xác định nguyên nhân của sự không phù hợp; và

2) determining the causes of the nonconformity, and

3) xác định liệu sự không phù hợp tương tự có tồn tại hoặc có khả năng xảy ra hay không;

3) determining if similar nonconformities exist, or could potentially occur,

4) đánh giá nhu cầu đối với hành động khắc phục để đảm bảo sự không phù hợp không tái diễn hoặc xảy ra ở nơi khác;

4) evaluating the need for corrective action to ensure that nonconformities do not recur or occur elsewhere,

5) xác định và thực hiện hành động khắc phục cần thiết;

5) determining and implementing corrective action needed,

6) xem xét hiệu lực của mọi hành động khắc phục được thực hiện;

6) reviewing the effectiveness of any corrective action taken and

7) thực hiện những thay đổi đối với BCMS nếu cần

7) making changes to the BCMS, if necessary.

d) thực hiện mọi hành động cần thiết;

d) implement any action needed,

e) xem xét hiệu lực của mọi hành động khắc phục được thực hiện

e) review the effectiveness of any corrective action taken,

f) thực hiện những thay đổi đối với BCMS nếu cần

f) make changes to the business continuity management system, if necessary.

Hành động khắc phục phải tương ứng với tác động của sự không phù hợp gặp phải.

Corrective actions shall be appropriate to the effects of the nonconformities encountered.

Tổ chức phải lưu giữ thông tin dạng văn bản làm bằng chứng về:

The organization shall retain documented information as evidence of

- bản chất của sự không phù hợp và hành động bất kỳ được thực hiện sau đó;
- kết quả của mọi hành động khắc phục.

- the nature of the nonconformities and any subsequent actions taken, and
- the results of any corrective action.

## 10.2 Cải tiến liên tục

## 10.2 Continual improvement

Tổ chức phải cải tiến liên tục sự thích hợp, thỏa đáng và hiệu lực của BCMS.

The organization shall continually improve the suitability, adequacy or effectiveness of the BCMS.

CHÚ THÍCH: Tổ chức có thể sử dụng các quá trình của BCMS như sự lãnh đạo, hoạch định và đánh giá kết quả thực hiện để đạt được cải tiến.

NOTE The organization can use the processes of the BCMS such as leadership, planning and performance evaluation, to achieve improvement.



## Thư mục tài liệu tham khảo

## Bibliography

- |   |  |
|---|--|
| [1] TCVN ISO 9001, <i>Hệ thống quản lý chất lượng – Các yêu cầu</i>   | [1] ISO 9001, <i>Quality management systems – Requirements</i>   |
| [2] TCVN ISO 14001, <i>Hệ thống quản lý môi trường – Các yêu cầu và hướng dẫn sử dụng</i>   | [2] ISO 14001, <i>Environmental management systems – Requirements with guidance for use</i>  |
| [3] TCVN ISO 19011, <i>Hướng dẫn đánh giá hệ thống quản lý</i>  | [3] ISO 19011, <i>Guidelines for auditing management systems</i>   |
| [4] ISO/IEC 20000-1, <i>Công nghệ thông tin – Quản lý dịch vụ</i>   | [4] ISO/IEC 20000-1, <i>Information Technology – Service Management</i>  |
| [5] TCVN ISO 22300, <i>An ninh xã hội – Thuật ngữ</i>   | [5] ISO 22300, <i>Societal security – Terminology</i>  |
| [6] ISO/PAS 22399, <i>An ninh xã hội – Hướng dẫn chuẩn bị sẵn sàng cho sự cố và quản lý hoạt động liên tục</i>  | [6] ISO/PAS 22399, <i>Societal security – Guideline for incident preparedness and operational continuity management</i>  |
| [7] ISO/IEC 24762, <i>Công nghệ thông tin – Kỹ thuật an toàn – Hướng dẫn về dịch vụ phục hồi sau thảm họa công nghệ thông tin và truyền thông</i>             | [7] ISO/IEC 24762, <i>Information technology – Security techniques – Guidelines for Information and communications technology disaster recovery services</i>       |
| [8] TCVN ISO/IEC 27001, <i>Hệ thống quản lý an ninh thông tin</i>   | [8] ISO/IEC 27001, <i>Information Security Management Systems</i>  |
| [9] ISO/IEC 27031, <i>Công nghệ thông tin – Kỹ thuật an toàn – Hướng dẫn về sự sẵn sàng của công nghệ thông tin và truyền thông trong kinh doanh liên tục</i> | [9] ISO/IEC 27031, <i>Information technology – Security techniques – Guidelines for information and communication technology readiness for business continuity</i> |
| [10] TCVN ISO 31000, <i>Quản lý rủi ro – Hướng dẫn</i>  | [10] ISO 31000, <i>Risk Management – Principles and Guidelines</i>   |
| [11] TCVN ISO/IEC 31010, <i>Quản lý rủi ro – Kỹ thuật đánh giá rủi ro</i>   | [11] ISO/IEC 31010, <i>Risk management – Risk assessment techniques</i>  |
| [12] TCVN 9788, <i>Quản lý rủi ro – Từ vựng</i>   | [12] ISO/IEC Guide 73, <i>Risk management – Vocabulary</i>   |
| [13] BS 25999-1, <i>Quản lý kinh doanh liên tục – Quy tắc thực hành</i> , Viện Tiêu chuẩn Anh (BSI)   | [13] BS 25999-1, <i>Business continuity management – Code of practice</i> , British Standards Institution (BSI)  |
| [14] BS 25999-2, <i>Quản lý kinh doanh liên tục</i>   | [14] BS 25999-2, <i>Business continuity</i>  |

