



文件編號	ISMS-W-006	文件名稱	校務資通系統緊急應變作業標準書		
機密等級	內部使用	版次	2.2	頁次	1 / 6

管理系統文件

文件類別	第三階文件	
文件編號	ISMS-W-006	
文件名稱	校務資通系統緊急應變作業標準書	
發行單位	文件管制小組	
發行日期	108年04月15日	
版次	2.2	
訂修廢單位	審 查	核 准
資通安全處理小組		

(原版簽名頁保存於文件管制小組)



文件編號	ISMS-W-006	文件名稱	校務資通系統緊急應變作業標準書		
機密等級	內部使用	版次	2.2	頁次	3 / 6

1.目的

建立本校圖書資訊處關鍵性業務持續運作程序，確保關鍵性業務流程（Critical business process）在受重大故障和災難事件而中斷時，能以迅速、有效的方法回復正常運作。

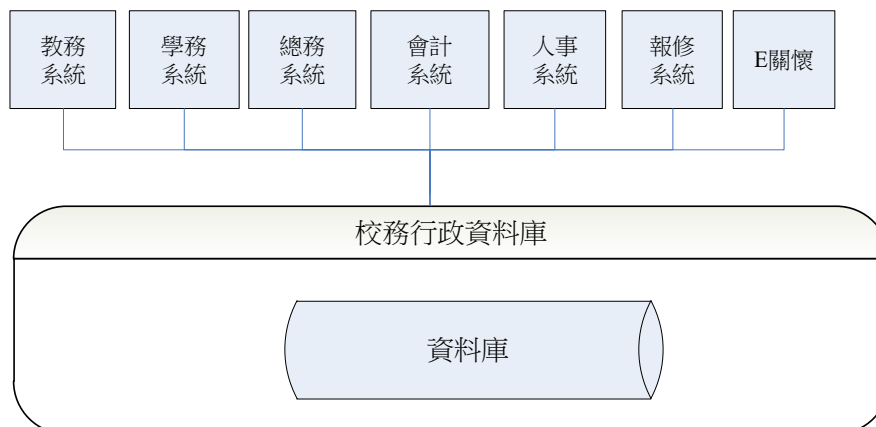
2.適用範圍

本校圖書資訊處關鍵性業務流程。

3.校務行政資通系統業務持續計畫

3.1 系統說明

3.1.1 本系統架構如下圖所示：



3.1.1.1 使用者端：**全校教職員(網頁瀏覽器)**

3.1.1.2 伺服器端：**Windows SERVER 2008**

3.1.1.3 資料庫管理系統：**SQL SERVER 2012**

3.1.2 目標回復時間(Recovery Time Objective ; RTO)

本系統目標回復時間（RTO）預計為4小時。相關系統或支援系統之目標回復時間應低於本系統目標回復時間。



文件編號	ISMS-W-006	文件名稱	校務資通系統緊急應變作業標準書		
機密等級	內部使用	版次	2.2	頁次	4 / 6

3.1.3 硬體設備故障時之緊急應變程序

3.1.3.1 硬體方面:

3.1.3.1.1 關閉系統主機

先判斷主機端是否有回應，若無回應將異常系統重新開機。倘若重開機後能無法正常運作，則依據故障原因重新評估維修時間。

3.1.3.1.2 通知相關人員

以郵件或網頁公告相關使用者『XX系統目前維護中，預定於X年X月X日時恢復正常運作』，並連繫設備維護廠商與系統管理者共同協助處理。

3.1.3.1.3 恢復運作

以備援設備將故障系統恢復至正常運作狀態，撤除將網頁公告撤除並通知使用者恢復作業，並將資料復原程度告知使用者，後續資料的完整性需再次與使用者確認。

3.1.3.1.4 後續檢討

當事件處理完畢後，紀錄事件始末作為後續的檢討，並於恢復後第一周每日檢查故障設備是否運作正常，同時評估或修改既有程序來改善應變處理。

3.1.3.2 校務資通系統(軟體)

當發生作業系統出現異常導致無法啟動時

3.1.3.2.1 通知系統使用相關人員：

以郵件或網頁公告相關使用者『XX系統目前維護中，預定於X年X月X日時恢復正常運作』。

3.1.3.2.2 關閉系統



文件編號	ISMS-W-006	文件名稱	校務資通系統緊急應變作業標準書		
機密等級	內部使用	版次	2.2	頁次	5 / 6

關閉系統使用功能,暫停使用者操作系統。

3.1.3.2.3 分析問題

經由系統管理者從系統錯誤訊息判斷故障發生原因,是以評估是否為資料異常或是程式異常。

3.1.3.2.4 建立測試環境

避免用正式資料庫替代測試環境,以虛擬機方式產生一台與正式系統環境相同進行模擬,便以排除錯誤。

3.1.3.2.5 程式更新

更新錯誤程式並於修改處加入註記,註記內容包含修改時間、修改人,如果需修改行政流程亦須加入註記內,並請程式修改人員完成後進行程式編譯以及新版程式發佈。

3.1.3.2.7 恢復運作

再將系統恢復運作狀態,通知使用者恢復作業的進行,並撤除網頁之維護公告。並要求各個使用者及系統管理者密切注意系統復原狀態,如發生任何異常,應立即停止所有復原程序,並重新操作 3.1.3.2.1。

3.1.3.2.7 後續檢討

當系統恢復至正常運作後,應做後續檢討,並評估或修改既有程序是否符合應變需求。

3.1.3.3 資料庫毀損或異常:

當發生資料庫服務中斷或異常時處理步驟:

3.1.3.3.1 通知資料庫維護人員

通知資料庫維護人員進行資料庫關閉,並以郵件或網頁公告維護訊息給相關使用者服務中斷的時間及



文件編號	ISMS-W-006	文件名稱	校務資通系統緊急應變作業標準書		
機密等級	內部使用	版次	2.2	頁次	6 / 6

預計修復完成時間等相關作業。

3.1.3.3.2 分析問題

檢視資料庫系統交易訊息找出故障原因，判斷異常發生原因與修復所需時間，並以 3.1.3.1.2 內容處理間。若僅單純資料庫異常，則依備援機制將備份資料庫倒回正式機。

3.1.3.3.3 重新安裝資料庫伺服器

倘若發生重大意外，無法從備援機制將備份資料庫倒回正式機資料庫，始得以此步驟進行，由於系統重新安裝與相關設定費時費力，應隨時掌握更新公告維修時間點，並再次通知系統相關使用者回復時間。

3.1.3.3.4 恢復運作

在資料庫恢復至正常運作後，應以郵件或網頁公告通知使用者恢復作業，並要求資料庫管理者與使用者密切觀察恢復後的系統狀況，如發現任何異常，應立即停止所有復原程序，並回復 3.1.3.1.2。

3.1.3.3.5 後續討論

當事件處理完畢，系統已正常運作後，應做後續檢討改善，並評估或修改既有程序是否符合緊急應變需求。