



文件編號		資訊-標準-08	文件名稱	校務行政資訊系統異常緊急應變作業標準書	
使用部門		圖書資訊館		機密等級	普通
版次	頁數	文件修訂摘要			實施日期
A.0	3	初版			99/05/24
訂修廢者		單位主管		圖書資訊館館長	

※管制文件不得擅自塗改及做記號並禁止影印。



1. 硬體主機設備故障緊急應變程序

1.1 系統主機設備(硬體)：

系統主機故障處理應變步驟如下：

1.1.1 第一步：關閉系統主機

若判定 console 無回應，將出現異常之系統主機重開機。若重開機後無法正常運作，依據故障原因評估維修時間。

1.1.2 第二步：通知相關人員

電話通知相關使用者或網路公佈『OO 系統維護中，預定 X 年 X 月 X 日 X 時恢復使用』，並通知設備廠商與系統管理人員協助處理。

1.1.3 第三步：恢復運作

以備援設備將系統恢復至正常運作狀態，撤除第二步驟之網頁故障通知，並通知使用者恢復作業的進行。

註：如果以備份資料恢復系統啟用，須另通知相關單位資料恢復時間，要求確認資料之完整性。

1.1.4 第四步：後續檢討

當事件處理完畢，系統恢復至正常運作狀態後，記錄事件始末作後續的檢討，並於恢復第一週每日點檢故障設備，同時須評估或修改既有程序是否可滿足應變處理。

1.2 校務行政資訊系統(軟體)：

發現作業系統出現異常時，處理步驟如下：

1.2.1 第一步：通知系統使用之相關人員

電話通知相關使用者或網路公佈『OO 系統維護中，預定 X 年 X 月 X 日 X 時恢復使用』

1.2.2 第二步：系統關閉

關閉系統使用功能，暫停使用者操作該系統。



1.2.3 第三步：分析問題

從系統錯誤訊息找出故障發生原因。判斷是資料異常或是程式錯誤產生。

1.2.4 第四步：建立測試環境

避免以正式資料作為系統更新測試區域，必須產生一組與正式資料環境相同的模擬資料庫，進行系統故障除錯。

1.2.5 第五步：程式更新

更新錯誤程式，並於修改處加入註記，註記包含修改原因，修改時間與修改人，如果是行政流程通知修改亦須加入註記，並註明通知修改之人員。完成後進行程式編譯與新版程式發佈。

1.2.6 第六步：恢復運作

在將系統恢復至正常運作狀態，通知使用者恢復作業的進行，並撤除網頁之維護公告。並要求各使用者或系統管理者密切注意系統復原狀況，發現任何異常，應立即停止所有復原程序，回復至程序 1.2.1。

1.2.7 第七步：後續檢討

當事件處理完畢，系統恢復至正常運作狀態後，應作後續的檢討，並評估或修改既有程序是否符合應變需求。

1.3 資料庫毀損或異常：

資料庫主機出現服務中斷或回應異常時，處理步驟如下：

1.3.1 第一步：通知資料庫維護人員

通知校務行政資料庫管理人員。

1.3.2 第二步：資料庫系統關閉

關閉資料庫系統對外服務功能，暫停使用者操作系統連結資料庫。

1.3.3 第三步：分析問題



檢視資料庫系統交易訊息找出故障發生原因。判斷異常發生原因與修復需要時間，並依 1.1.2 之內容處理。

1.3.4 第四步：重新安裝資料庫伺服器

經努力維修，資料庫仍不可啟動，無法回復正常運作，始得進行本步驟，由於重置系統耗時，相關設定可能延長維修時間，注意需更新網站原公佈之維修時間，並再次通知與資料庫相關的應用系統使用人員。

1.3.5 第五步：恢復運作

在將資料庫系統恢復至正常運作狀態，通知使用者恢復作業的進行。並要求各使用者或資料庫管理者密切注意系統復原狀況，發現任何異常，應立即停止所有復原程序，回復至程序 1.3.1。

1.3.6 第六步：後續檢討

當事件處理完畢，系統恢復至正常運作狀態後，應作後續的檢討，並評估或修改既有程序是否符合緊急應變需求。