

ePlus 服務平臺

個資安全事件處理作業規定

版次：1.0

日期： 106 年 10 月 01 日

版本修訂紀錄表

[illegible]

目的

建立個資安全事件應變程序與作業規定，降低個資安全事件可能造成之損害。

適用範圍

適用本平台（e 管家、數位服務個人化 MyData 專區）個人資料作業之遭竊取、洩漏、遭竄改、毀損之安全事件。

角色與權責

平台管理人員：單位的業務承辦人。

平台維運人員：平台的委外廠商。

用詞定義

無

作業程序

一、 作業原則

個資安全事件之處理程序，應視需要納入下列事項：

- 1.1 與受影響之使用者或資料當事人進行通知、溝通及說明，並留存記錄。
- 1.2 電腦稽核軌跡及相關證據之蒐集。
- 1.3 導致個資安全事件原因之分析。
- 1.4 防止類似事件再發生之補救措施或減緩損害之程序。

二、 應變程序

- 2.1 平台維運人員發現疑似個資安全事件發生或接獲通知時，應通知平台管理人員，由平台管理人員研判是否為個資安全事件，判定非個資安全事件時，直接將結果回覆發現人員與申訴人。如無法判定或判定為個資安全事件時，通知平台單位主管。
- 2.2 個資訊安全事件依嚴重等級區分為 3 種等級，依個資清查表「資料重要性」之「3」、「2」、「1」，當個資檔案遭竊取或洩露、資料遭竄改、檔案毀損或滅失、違法蒐集處理、違法利用，由重至輕分別為「3 級」、「2 級」及「1 級」，得視情況適當調整事件等級。
- 2.3 若為非列於個資清查表之業務或個人資料檔案，由平台單位主管判定事件等級。
- 2.4 發生個資安全事件，平台管理人員或平台維運人員應填寫「個資安全事件報告單」留存紀錄。
- 2.5 若已曉得事件發生原因，應迅速進行處置，抑制事件對當事人之損害。
- 2.6 「個資安全事件報告單」由平台管理人員留存，視需要影印送相關單位。

三、 追蹤作業

- 3.1 若為「1 級事件」、「2 級事件」，由平台管理人員自行處理，並通知單位主管。
- 3.2 若為「3 級事件」，平台管理人員應即時將處理狀況通知單位主管與部門主管。

四、 通知當事人作業

- 4.1 平台管理單位應參考「個資安全事件報告單」，依《個人資料保護法》規範適時

通知資料當事人。

4.2 通知內容應包含個人資料被侵害之事實及已採取之因應措施。

五、 稽核軌跡管理

伺服器與網路作業稽核軌跡及相關證據應以適當方法保護，以作為未來研析問題之依據。

六、 申訴處理作業

5.1 如有申訴人反應個人資料遭竊取、洩漏等違法問題，應依本規定作業程序「二、應變程序」處理，並循下列申訴處理作業辦理。

5.2 平台管理單位應確保於本平台網頁或其它方式提供資料當事人／申訴人反應之管道。

5.3 接獲當事人申訴（電話、紙本信件、e-mail、網頁留言等方式）時，需留存姓名、聯繫方式、投訴內容、發生日期等資訊。

5.3 平台管理單位應依投訴的內容進行適當處置，惟若佐證資料不足，應以 email 或書面方式告知須於一定期間內提供必要佐證資訊，否則將不予處理。若為不予以處理之情況，應將上述告知紀錄留存至少 1 年，並通知申訴人不處理的原因。

使用表單

個資安全事件報告單

參考資料

無