

緊急應變事件處理

一、前言

緊急應變事件定義為 10 年內發生訊息代碼 1930e03 或重大異常或資安事故，如 2017 年 8 月 15 日台電跳電造成大停電等……。為中心發生緊急應變事件時，內部同仁記錄處理程序及過程的介面，其原系統(<http://163.29.179.107/OPS/index.htm>)，移至機房工作日誌內，詳細如後段所介紹。

二、連結操作介面

連結路徑為 <http://10.6.1.4:8888> -> 工作日誌 -> 發生訊息 -> 緊急應變。

1. 使用 MS 網域的帳號和密碼進行登入，登入後再下圖 SOS-VM16 旁會顯示使用者網域名稱，確認為自己的網域名稱後點選圖中箭頭紅框處的工作日誌。



2. 進入工作日誌後，會出現下圖，依照下圖順序 1 和 2 點選，進入緊急應變網站。

時間	訊息代碼	訊息內容	執行
0741	1930413	環境(例: 例行性環境)請檢查SOS-VM16系統是否開啟?(SOS-VM16,disay.vhtu,ap)	Suspend
0741	1930410	環境(例: 請檢查監控系統的電腦時狀(W302、HpcExam)是否正作作用?(SOS-VM16,disay.vhtu,ap)	Suspend
0741	3930411	環境(例: 例行性環境)機房清潔區直及公共區之清潔(SOS-VM16,disay.vhtu,ap)	Suspend

3. 依照上述步驟點選最後會進入緊急應變處理介面。

緊急應變事件處理						
事件編號： 201804111-8 新增事件 處理人員： SOP 使用手冊 新增記錄						
處理時間	處理過程			處理人員	記錄人員	執行
2018/04/11 14:30	資安幹事-宣布演練開始			曾雪卿	郭思辰	修改
2018/04/11 14:31	操作課-市電跳電，發電機啟動，除緊急照明燈外，燈光全暗， 1.UPS550監控介面、EMS介面、UPS550N告警顯示，UPS電池放電中 2.EMS顯示ATS切換至發電機，UPS放電結束。 3.UPS550室東元冷氣發出異常告警。			蔡佳學	蔡佳學	修改
2018/04/11 14:31	市電跳電，發電機啟動，聯絡電氣室			郭思辰	郭思辰	修改
2018/04/11 14:31	資管課-檢查IBM-MSS狀態，主機運作正常、服務IP已綁定、TSM服務已啟動，未受影響			莊峰銘	蔡志輝	修改
2018/04/11 14:32	網管課-網管小組-進機房，檢視網路相關設備			潘如龍	潘如龍	修改
2018/04/11 14:33	系統課-機房巡視			黃物瀚	黃物瀚	修改
2018/04/11 14:33	操作課-OP1電話聯絡電氣室詢問原因電氣室電工表示，因為地震，市電中斷，局內發電機已正常啟動，目前復電時間不確定，還在嘗試跟台電聯絡，有進一步消息再通知機房。			蔡佳學	蔡佳學	修改
2018/04/11 14:34	操作課-環境系統EMS發出180RT冰水主機出水溫度高溫告警，環境設備廠商收到告警後來電，確認發電機啟動，並說明180RT重起需等待5分鐘，因此造成出水溫度升高，待重啟後，高溫因可解除；550UPS室箱型冷氣需重啟，人員在附近，如有需要再到局處理。			蔡佳學	蔡佳學	修改
2018/04/11 14:35	網管課-網管小組-第1機房設備網路檢查完畢，進行第2機房的網路設備檢查			潘如龍	潘如龍	修改
2018/04/11 14:36	操作課-OP重啟550UPS室箱型冷氣並檢查其他設備，是否有影響。			蔡佳學	蔡佳學	修改
2018/04/11 14:37	操作課-OP通報操作課長目前機房狀況，因為地震導致市電停電，已由發電機接續發電，180RT冰水主機出水溫度已發出告警，待冰水主機重啟後應可恢復正常；550UPS室箱型冷氣需手動重啟，已經過去處理，電氣室會持續跟台電聯絡，有進一步消息會通知機房。			蔡佳學	蔡佳學	修改
2018/04/11 14:38	操作課-電腦操作課課長向前支援課課長及資安幹事通報。			蔡國華	蔡佳學	修改
2018/04/11 14:38	系統課-機房巡視，設備均正常			蔡志輝	蔡志輝	修改
2018/04/11 14:38	網管課-網管小組-檢查網路設備，運作正常			潘如龍	潘如龍	修改
2018/04/11 14:38	應教課-對外系統負責人檢查對外服務網站運作正常			張柏洋	張柏洋	修改
2018/04/11 14:39	數值課-各系統負責人檢查系統運作狀況			陳柏榮	陳柏榮	修改
2018/04/11 14:40	操作課-至B1確認550UPS室箱型冷氣已重啟。 確認180RT冰水主機已重啟並正常運作，且環境設備目前均運作正常			郭思辰	郭思辰	修改
2018/04/11 14:41	操作課-由機房聯絡各課課長至機房待命，各系統負責人檢查系統是否受影響，並將緊急應變處理過程記錄於機房操作管理系統工作日誌。			蔡佳學	蔡佳學	修改
2018/04/11 14:41	資管課-各系統負責人檢查系統運作正常			黃秀珍	黃秀珍	修改
2018/04/11 14:46	網管課-網頁服務小組-檢查北區上游傳送資料正常運作，北區wsnet1,wsnet2正常收到上游資料，檢查連線到南區swsv,swwww運作正常，上游資料正常收到，檢視南區網頁http://swwww.cwb.gov.tw/m，資料正常更新。			賴文敏	賴文敏	修改

三、內部架構說明

緊急應變事件處理						
事件編號： 201804111-8 新增事件 處理人員： SOP 使用手冊 新增記錄						
處理時間	1	2	處理過程	3	4	5
2018/04/11 14:30	資安幹事-宣布演練開始			曾雪卿	郭思辰	修改
2018/04/11 14:31	操作課-市電跳電，發電機啟動，除緊急照明燈外，燈光全暗， 1.UPS550監控介面、EMS介面、UPS550N告警顯示，UPS電池放電中 2.EMS顯示ATS切換至發電機，UPS放電結束。 3.UPS550室東元冷氣發出異常告警。			蔡佳學	蔡佳學	修改
2018/04/11 14:31	市電跳電，發電機啟動，聯絡電氣室			郭思辰	郭思辰	修改
2018/04/11 14:31	資管課-檢查IBM-MSS狀態，主機運作正常、服務IP已綁定、TSM服務已啟動，未受影響			莊峰銘	蔡志輝	修改
2018/04/11 14:32	網管課-網管小組-進機房，檢視網路相關設備			潘如龍	潘如龍	修改
2018/04/11 14:33	系統課-機房巡視			黃物瀚	黃物瀚	修改
2018/04/11 14:33	操作課-OP1電話聯絡電氣室詢問原因電氣室電工表示，因為地震，市電中斷，局內發電機已正常啟動，目前復電時間不確定，還在嘗試跟台電聯絡，有進一步消息再通知機房。			蔡佳學	蔡佳學	修改
2018/04/11 14:34	操作課-環境系統EMS發出180RT冰水主機出水溫度高溫告警，環境設備廠商收到告警後來電，確認發電機啟動，並說明180RT重起需等待5分鐘，因此造成出水溫度升高，待重啟後，高溫因可解除；550UPS室箱型冷氣需重啟，人員在附近，如有需要再到局處理。			蔡佳學	蔡佳學	修改
2018/04/11 14:35	網管課-網管小組-第1機房設備網路檢查完畢，進行第2機房的網路設備檢查			潘如龍	潘如龍	修改
2018/04/11 14:36	操作課-OP重啟550UPS室箱型冷氣並檢查其他設備，是否有影響。			蔡佳學	蔡佳學	修改
2018/04/11 14:37	操作課-OP通報操作課長目前機房狀況，因為地震導致市電停電，已由發電機接續發電，180RT冰水主機出水溫度已發出告警，待冰水主機重啟後應可恢復正常；550UPS室箱型冷氣需手動重啟，已經過去處理，電氣室會持續跟台電聯絡，有進一步消息會通知機房。			蔡佳學	蔡佳學	修改
2018/04/11 14:38	操作課-電腦操作課課長向前支援課課長及資安幹事通報。			蔡國華	蔡佳學	修改
2018/04/11 14:38	系統課-機房巡視，設備均正常			蔡志輝	蔡志輝	修改
2018/04/11 14:38	網管課-網管小組-檢查網路設備，運作正常			潘如龍	潘如龍	修改
2018/04/11 14:38	應教課-對外系統負責人檢查對外服務網站運作正常			張柏洋	張柏洋	修改
2018/04/11 14:39	數值課-各系統負責人檢查系統運作狀況			陳柏榮	陳柏榮	修改
2018/04/11 14:40	操作課-至B1確認550UPS室箱型冷氣已重啟。 確認180RT冰水主機已重啟並正常運作，且環境設備目前均運作正常			郭思辰	郭思辰	修改
2018/04/11 14:41	操作課-由機房聯絡各課課長至機房待命，各系統負責人檢查系統是否受影響，並將緊急應變處理過程記錄於機房操作管理系統工作日誌。			蔡佳學	蔡佳學	修改
2018/04/11 14:41	資管課-各系統負責人檢查系統運作正常			黃秀珍	黃秀珍	修改
2018/04/11 14:46	網管課-網頁服務小組-檢查北區上游傳送資料正常運作，北區wsnet1,wsnet2正常收到上游資料，檢查連線到南區swsv,swwww運作正常，上游資料正常收到，檢視南區網頁http://swwww.cwb.gov.tw/m，資料正常更新。			賴文敏	賴文敏	修改

如圖所示，分成五大點進行架構說明

1、事件編號

指在操作課曾記錄所有緊急應變事件之編號。緊急應變事件定義為 10 年內發生訊息代碼 1930e03 或重大異常或資安事故，若要選擇其他事件，請點選此處選擇所需之事件。

2、新增事件

指新增緊急應變事件，僅有機房 OP 才有啟動緊急應變記錄(新增事件)的權限。

3、處理人員

為搜尋 1 項事件中某同仁所登記的記錄。

4、SOP 及使用手冊

SOP 指連接至操作課 1930e03 事件之異常處理 SOP。而使用手冊則是指連接至此操作手冊。

5、新增記錄

資訊中心同仁欲於緊急應變事件中新增記錄時，請點選此選項。

四、建置資料流程

點選後出現以下畫面。畫面中，記錄流程如下：

處理過程登錄畫面

處理時間: 2018 年 05 月 21 日 20 時 59 分 記錄人員: 說明

處理過程: 導入 (調查 時間 員工 SOP) 叫修時段: 維修人員: 導入 說明

處理過程描述:
處理結果:

共用屬性區:

根因系統: 機房環境: 14/222 資產類型: 環境: 7/197 異常等級: 公告例行: 41/664 期限 說明

處理狀態: 列追蹤/知識公告 公告期限: 永久 年 月 日 班 操作說明

存檔 離開

- (1) 處理時間會自行抓取 VM16 主機時間，記錄者可自行修改時間。
- (2) 記錄人員依照 MS 網域帳號自己抓取人員名稱，此區無法更改，如果此欄位所寫非記錄者本人，請記錄者登入自己 MS 帳號。登入人員即記錄人員，記錄人員才有修改此記錄的權限。
- (3) 處理過程可此新增常用字串，並導入底下黃底色處。
- (4) 叫修時段請依照事件時間進行選擇，一般狀況請選擇不用，若叫修時段選擇不用，則維修人員無需條填寫；若叫修時段有選擇，則維修人員即處理人員。
- (5) 黃底色處可輸入處理流程。
- (6) 下述共同屬性區，僅機房 OP 能進行修改。

- (7) 上述流程完成後，請按存檔，資訊方導入緊急應變事件系統，此系統每 30 秒重整一次，若記錄者存檔後未出現在系統中，請等待。若為外單位演練，需透過中心員工帳號來記錄。
- (8) 若要刪除記錄請至 當班日誌 介面執行。