

國立東華大學圖書資訊處
非上班時間網路異常緊急通報處理標準作業流程
(SOP- LIC-06-12/1070801)

一、目的

為加強服務並及時處理夜間及假日的網路異常問題，特設置緊急值班電話，並制定非上班時間網路異常緊急通報處理標準作業流程。

二、依據

無。

三、範圍

本作業流程須立即處理之網路異常問題，包含大規模網路異常、重要伺服器異常。其餘狀況則視當下情形，由值班人員決定是否立即處理。

四、定義

(一) 大規模網路異常：指網路異常範圍為一棟大樓以上之網路異常事件。

- 1、TWAREN 骨幹網路異常。
- 2、TANet 骨幹網路異常。
- 3、校園骨幹路由器或防火牆異常。
- 4、大樓對外骨幹斷線。

(二) 重要伺服器異常：指足以影響大部分使用者網路使用權益之公眾伺服器。

- 1、DNS 伺服器。
- 2、學校首頁伺服器。
- 3、其他因系統故障而有可能耽誤業務執行時程之伺服器。

五、作業流程說明

- (一) 非上班期間接獲緊急值班電話(校內分機6727)，由值班人員先判斷異常範圍，如為大規模網路異常或重要伺服器異常，立即通知相關權責人員處理。
- (二) 如果是TWAREN狀況，由值班人員聯絡TWAREN NOC。
- (三) 如果是TANet狀況，由值班人員聯絡TANet維護工程師。
- (四) 發生大規模網路異常或重要伺服器異常事件，相關處理人員需立即公告周知，並於網頁上發佈相關公告。
- (五) 發生大規模網路異常或重要伺服器異常事件，依事件實際狀況及ISMS相關規定，由業務負責人填報相關系統及表單文件。
- (六) 值班人員處理狀況時，請務必注意自身安全，如遇天災而造成之異常狀況，請視狀況通報處理

六、附件

無。

緊急值班電話狀況處理流程

