

# 國立中山大學圖書與資訊處

## 資訊服務中斷及復原處理作業規範

中華民國 100 年 10 月 18 日訂定

中華民國 104 年 10 月 8 日圖書與資訊處組長會議修正通過

### 一、目的

為有效管理及提升本校資訊服務品質，使資訊服務在例行維護或被迫中斷時之作業有所依據，特訂定本作業規範。(本校處提供之資訊服務均須遵循本作業規範，其實施細則視情況得另訂之)

### 二、作業流程說明／作業流程圖

資訊服務中斷分為預定維護資訊服務中斷與服務異常資訊服務中斷兩種類型，以下針對各類型列舉其作業程序與作業流程圖。

#### (一) 預定維護作業流程說明

1. 事前規劃：詳細規劃系統服務中斷及復原之期程、工作內容及相關注意事項。
2. 諮詢：發文徵詢因系統服務中斷(包含資訊服務中斷的項目、日期、時間)而可能受影響之相關單位意見，相互溝通協調，尋求最適解決方案。
3. 定案：收集相關回覆意見後，重新評估整個系統服務中斷之影響範圍，提送至圖資處組長會議或相關會議討論後決議。
4. 停機公告)：發文至全校各單位，並於校園首頁公告系統服務中斷之相關訊息。
5. 關閉：關閉系統，開始進行軟硬體設備維護工作。
6. 恢復測試：於系統復原前進行相關功能測試，確保系統之正常運作。
7. 恢復公告：系統服務恢復後，發文通知全校各單位，並於校園首頁公告系統服務恢復之相關訊息。

因資訊系統狀況瞬息萬變，狀況維護的時機經常是短其間發生，為提供使用者迅速的服務功能提昇維護，上述流程重點放在維護停機時間選擇的諮詢，需協調業務受影響相關單位，選擇對其業務影響最小的停機維護時間。預定維護停機需考量維護工作遭遇問題時，需準備恢復原系統狀態的備案，對維護停機需較長時間(超過一小時)，與恢復原系統工作需要較長時間(共超過一小時)的維護工作，需選擇夜間時間或週末時間進行，以避免影響相關校務的正常進行。

#### (二) 服務異常資訊服務中斷作業流程說明

1. 遇有檢視出或通報可能服務異常時，檢測系統或服務是否正常。
2. 判定問題類別-主機異常、資訊系統(應用服務)異常、網路異常。
3. 依據問題類別分別通報各組負責業務單位負責人處理與維修。
4. 遇有軟硬體與網路故障造成服務異常中斷，相關服務承辦人以電子報或電話通報相關使用者相關狀況。
5. 完成系統恢復測試後，同預定維護作業流程進行相關公告事宜。

(三)作業流程圖

