

內政部消防署電子公文檔案管理系統災害復原演練計畫

內政部消防署 101 年 4 月 24 日第 1010100373 號簽奉核定

一、目的

- (一) 秉持「先制防災、多備少害」的理念，針對公文管理系統災害復原之事前分組分工及事發時處理建立標準模式，以確保機關資料損失風險控管及減少系統復原空窗期。
- (二) 公文管理系統發生系統資料損毀事件而導致系統無法運作時，復原系統前次備份資料於公文管理系統主機運作環境之步驟，藉此演練措施，測試系統資料可否預期還原備份資料後，恢復正常功能運作。

二、範圍區分

本計畫處理範圍，區分為以下四點：

(一) 系統硬體故障

本項之範圍，在於執行公文管理系統主機之硬體發生故障時，經以署內備援主機啟用運作，再將公文管理系統還原於該主機上繼續原有正常工作之處理程序。

(二) 系統網路中斷

本項之範圍，在於執行公文管理系統主機之硬體並未發生故障，但連線之網路服務中斷時，繼續原有正常工作之處理程序。

(三) 系統服務停止

本項之範圍，在於執行公文管理系統主機之硬體並未發生故障，連線之網路服務也未中斷時，因軟體提供服務中斷而致系統未能正常工作，繼續原有正常工作之處理程序。

(四) 公文檔案或資料庫損毀或發生錯誤

本項之範圍，在於執行公文管理系統主機之相關狀況均正常，但因公文相關檔案無法正常存取，或是資料庫提供服務中斷而致系統未能正常工作，繼續原有正常工作之處理程序。

三、狀況預判及復原步驟

(一) 系統硬體故障

- 1、處理重點：以替代系統硬體還原系統進行運作。
- 2、還原來源：
 - (1) 系統檔案硬碟故障：以系統電子檔案及資料庫檔案前 1 日備份還原運作。
 - (2) 系統檔案硬碟未故障：將系統檔案硬碟安裝於替代系統硬體上，並掛載及重新設定，檢測系統功能完成後啟動系統之運作。
- 3、還原步驟：參見「內政部消防署電子公文檔案管理系統備份及還原操作步驟說明」參、還原操作步驟二、三（附件 1）。

(二) 系統網路中斷

使用備用網路：目前本署使用者端交換器至核心交換器為 2 條 HA(高可用性) 架構線路，1 條線上運作中(active)，1 條備用，其中 1 active 中斷，備用立即接手上線服務，參見本署網路架構圖（附件 2）。

(三) 系統服務停止

- 1、處理重點：由事件檢視器之紀錄及相關資訊中找出服務中止原因，並還原系統之運作。
- 2、無法找到原因之處理：請依序執行下列每一單獨步驟，至系統恢復運作為止。
 - (1) 重啟 IIS 及相關系統服務。
 - (2) 重啟系統。
 - (3) 重新安裝 IIS 及設定系統虛擬目錄。
 - (4) 重新安裝公文管理系統軟體。
- 3、還原步驟：參見「內政部消防署電子公文檔案管理系統備份及還原操作步驟說明」參、還原操作步驟二、三（附件 1）。

(四) 公文檔案或資料庫損毀或發生錯誤

- 1、處理重點：由事件檢視器之紀錄及相關資訊中找出系統服務中止原因，排除後還原公文電子檔案及資料庫系統之資料，以利恢復系統運作。
- 2、系統中操作或開啟公文出現類似無法開啟檔案或找不到檔案之

警示訊息時，隔離出公文檔案損毀之範圍，先檢測並修復磁碟中檔案系統之問題（必要時找硬體維護廠商前來診斷處理），並由備份檔案中還原該批檔案。

3、資料庫發生問題之處理：請依序執行下列每一單獨步驟，至系統恢復運作為止。

(1) 重啟 MSSQL 及相關系統服務。

(2) 重啟系統。

(3) 還原資料庫之備份檔。

(4) 仍無法順利啟動資料庫系統時，重新安裝 MSSQL 系統軟體。

4、還原步驟：參見「內政部消防署電子公文檔案管理系統備份及還原操作步驟說明」參、還原操作步驟四（附件 1）。

四、系統演練步驟

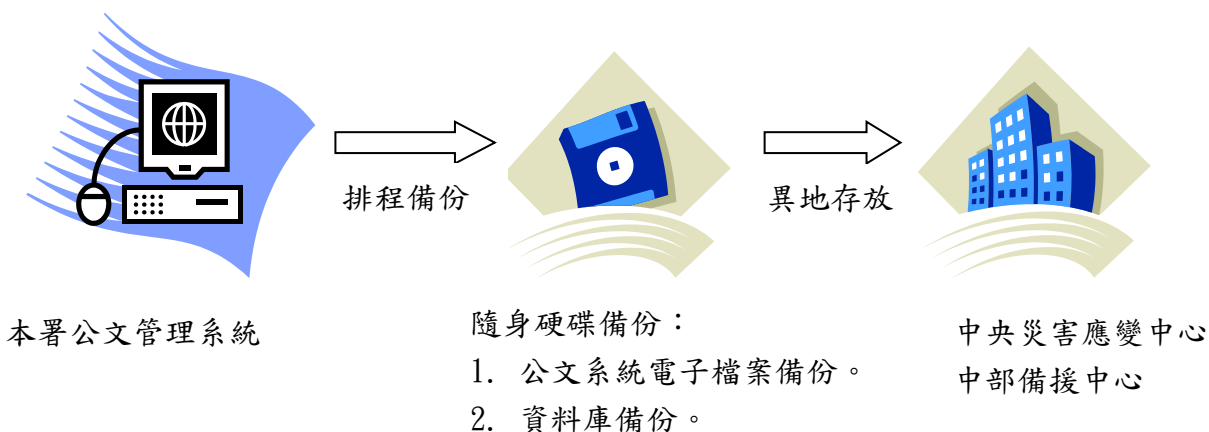
(一) 擬定系統災害復原步驟後，適當的進行演練，有助於相關負責單位瞭解應執行的任務及配合的重點，並可發現本計畫是否具有可行性，從而改善執行不順暢的步驟及缺點。將以「公文檔案或資料庫損毀或發生錯誤」為演練目標，規劃災害復原演練之步驟。

(二) 演練步驟：

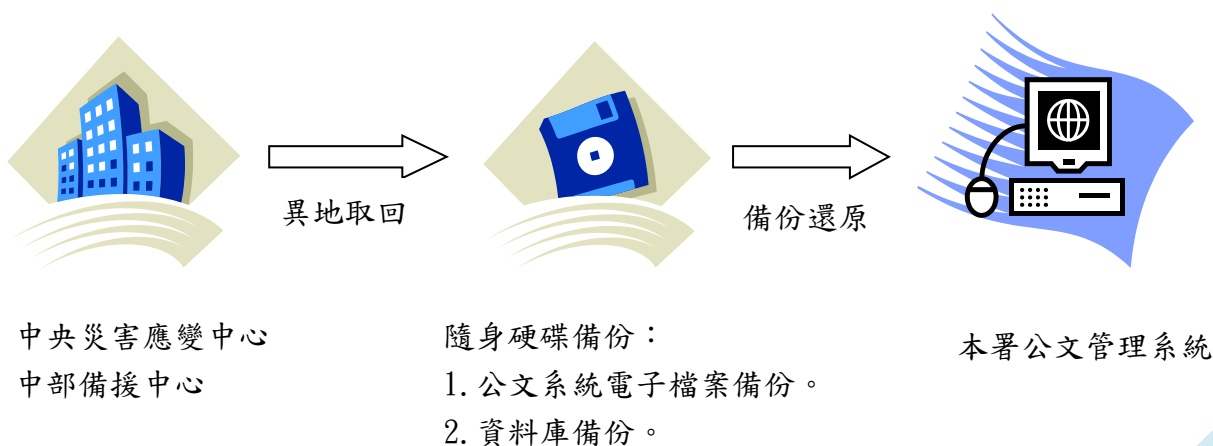
項次	工作項目與內容	預計完成日	負責單位	備註
(一) 資料備份				
1	使用備份排程 bat 檔，將電子公文檔管系統部分公文之電子檔案進行備份		二一零零	
2	使用備份排程 bat 檔，將電子公文檔管系統資料庫完整備份進行備份		二一零零	
(二) 電子檔案毀損復原演練				
1	將 (一) 1 所備份之電子檔案，自公文管理系統主機原路徑搬移至其他路徑		二一零零	
2	使用電子公文檔管系統綜合查詢作業，進行調檔測試，測試結果應無法開啟檔案		秘書室	
3	使用備份排程儲存位置的備份檔案，將 (一) 1 之搬移檔案進行還原		二一零零	
4	再次使用電子公文檔管系統綜合查詢作		秘書室	

	業，進行調檔測試，測試結果應能正常開啟檔案			
(三) 資料庫毀損復原演練				
1	將公文管理系統資料庫實體檔案（如：OD.mdf 及 OD.ldf），自原路徑搬移至其他路徑		二一零零	
2	登入電子公文檔管系統，測試結果應無法登入系統		秘書室	
3	使用 MSSQL Enterprise Manager，將(一) 2 之資料庫備份檔進行還原		二一零零	
4	再次登入電子公文檔管系統，測試結果應可正常登入系統		秘書室	

災害復原備份流程



災害復原還原流程



- 五、復原計畫各項演練過程之電腦螢幕操作畫面應予拍攝並妥善保留，以作為日後參考依據。
- 六、本演練計畫應每年重新審視檢討，以確保其符合性。