

文件名稱	門診電腦停當機人工應變作業流程		文件編號	ISMS- 3 - C14	
機密等級	☒ 一般 ☐ 敏感 ☐ 密	版本	V5	頁碼/頁數	1/3

門診電腦停當機人工應變 作業流程說明書

發佈日期：108 年 04 月 01 日

文件制/修訂紀錄

版本	日期	修訂說明	維護單位：資訊室	
			維護者	決行
V1	104.6116	配合電腦停當機人工應變作業，制定流程。	陳威文	主任
V2	105.02.05	因應異常事件檢討改善流程	陳威文	主任
V3	106.12.29	配合電腦停當機人工應變作業，修改時間及流程圖，調整階層。	劉冠宏	主任
V4	107.02.06	配合電腦停當機人工應變作業，加上門診連絡窗口 CALL 機。	劉冠宏	主任
V5	108.04.01	更正資訊室主任及門診主任	劉冠宏	主任

文件名稱	門診電腦停當機人工應變作業流程	文件編號	ISMS- 3 - C14
機密等級	■一般 □敏感 □密	版本	V5
		頁碼/頁數	2/3

門診電腦停當機人工應變作業流程作業說明書

一、原則：

1. 依「ISMS-3-007 緊急應變計劃作業說明書」或相對之「ISMS-4-046 緊急應變計畫測試報告」執行修復動作，由機房值班通知一線系統人員處理，若無法於30分鐘內回復正常作業，則啟動單機版。
2. 於系統回復後，須完成健保補上傳明細及重要醫令等資料(以異常代碼上傳)。

二、時間序流程：

1. 機房值班人員如接獲三通以上同質性電話時，通知一線系統人員處理並記錄發生時間及啟動計時器，10分鐘後問題尚未排除，通知人員如下：DC組組長、主機管理人員、資訊室(副)主任、網管人員，進行主機、網路、儲存設備整體查詢。並依指揮體系順位人員(以下稱指揮官)處理廣播及緊急應變簡訊群呼事宜。廣播內容為「資訊室通告，門診系統運作緩慢，請耐心等待」每10分鐘重覆一次，同時要求總機播放音樂。
2. 20分鐘後若未解決，指揮官通知所有資訊室人員依門診大樓責任區域表規定就定位預備協助啟動單機版。資料庫主機準備切換至備援機。啟動「密碼公告網站」，讓診間啟動單機版時可看到當日啟用密碼。另將單機版密碼在資訊室群組通告，以利人員到場協助。
3. 25分鐘時完成資料庫主機切換至備援機，並檢測系統狀況。
4. 30分鐘，問題尚未排除，啟動單機版。

三、指揮體系順位：

- 第一順位 蔣榮先主任(81525-6370)
 第二順位 王榮源(2770)
 第三順位 郭維哲(4778)
 第四順位 劉冠宏(4772)
 第五順位 機房值班人員(2065、2066)

緊急應變群呼操作方式：點選「資訊室」，選擇「緊急應變連絡」，選擇「緊急應變」用語，確定傳呼



文件名稱	門診電腦停當機人工應變作業流程	文件編號	ISMS- 3 - C14
機密等級	■一般 □敏感 □密	版本	V5
		頁碼/頁數	3/3

門診診間電腦當機人工應變作業流程圖

