

OOOO 公司

業務持續管理作業程序

ISMS-B-009

版本 1.0

中華民國 105 年 MM 月 DD 日

文件編號	ISMS-B-011	業務持續管理作業程序	文件類別	限閱
版次	V1.0		發布日期	105/MM/DD

1. 目的.....1

2. 範圍.....1

3. 權責.....1

4. 定義.....1

5. 作業內容.....1

6. 相關資料.....5

7. 附件.....5

文件編號	ISMS-B-011	業務持續管理作業程序	文件類別	限閱
版 次	V1.0		發布日期	105/MM/DD

1. 目的

為維護 OO 公司（以下簡稱本公司）電子商務資訊系統服務之關鍵業務無法持續運作時，執行必要之替代方案，並安全的回復，確保員工安全與關鍵性業務的持續運作，降低事故所造成的損失。

2. 範圍

本公司資訊室與資訊機房相關之關鍵業務系統。

3. 權責

3.1 資訊安全推動組

- 3.1.1 業務持續計畫工作協調與資源分配。
- 3.1.2 督導業務持續計畫啟動。
- 3.1.3 督導業務持續計畫教育訓練。
- 3.1.4 督導業務持續計畫模擬演練。
- 3.1.5 督導業務持續計畫之執行。

3.2 資訊安全工作分組

- 3.2.1 評估資訊系統服務與資訊業務作業之風險與威脅，擬定業務持續策略，訂定業務持續計畫。
- 3.2.2 定期測試與檢討現有之業務持續計畫，依測試結果修訂計畫內容，以維持有效性。
- 3.2.3 審核業務持續計畫內容之適當性與測試結果。

3.3 資訊同仁、資訊系統服務使用者及委外人員

依據業務持續作業需求，參與業務持續計畫之模擬演練、教育訓練、檢討改進等各項活動。

3.4 資訊資產保管者/管理者/維護者

- 3.4.1 對於資產之營運持續運作管理程序之工作協調配合。
- 3.4.2 營運持續運作管理程序之運作配合。
- 3.4.3 營運持續運作管理程序之模擬演練配合。

3.5 全體同仁

全體員工參與營運持續計畫之訂定、演練、教育訓練、檢討改進等各項活動。

4. 定義

無

5. 作業內容

5.1 業務持續管理

- 5.1.1 資訊安全管理委員會為本公司業務持續計畫啟動時之最高

文件編號	ISMS-B-011	業務持續管理作業程序	文件類別	限閱
版次	V1.0		發布日期	105/MM/DD

指導單位，資訊安全推動組協助資源分配，並執行內部協調及溝通之運作。

5.1.2 資訊安全工作分組應依業務衝擊分析與風險評鑑之結果，評估資訊系統服務與資訊業務作業中斷機率與影響，並研判各業務可容忍之業務中斷時間，考量成本效益因素，訂定業務持續策略。

5.1.3 未具資源與處置能力之資訊系統服務與資訊業務作業中斷，配合相關權責單位指揮，儘速恢復業務運作。

5.2 建立業務持續計畫

5.2.1 營運衝擊分析

5.2.1.1. 資訊安全工作分組針對「營運衝擊分析表(BIA)」，檢視各業務流程，依據業務特性，分析出各業務流程中斷對本公司業務提供的影響程度，並對不同影響程度之資訊系統服務與資訊業務作業採取適當相應業務持續規劃。

5.2.1.2. 關鍵營運流程分析

針對所提供之服務，就其業務流程之重要性，依衝擊程度、相關資訊資產之風險、復原目標時間（RTO，Recovery Time Objective）與資料復原點目標時間（RPO，Recovery Point Objective）進行綜合分析，給予「高」、「中」或「低」之分級，並填寫於「營運衝擊分析表(BIA)」。重要分級為「高」之業務流程，即為關鍵營運流程；

5.2.2 業務持續計畫之制定

5.2.2.1. 依據營運衝擊分析之結果，關鍵業務流程應制定業務持續計畫。

5.2.2.2. 業務持續計畫之訂定

業務持續計畫之制定、發展與維護應包含以下三個主要事項：

5.2.2.2.1. 評估營運所面臨之威脅及風險

5.2.2.2.2. 進行營運中斷之衝擊分析

5.2.2.2.3. 依據衝擊分析制定營運持續計畫

5.2.2.3. 業務持續計畫之內容，應包括

5.2.2.3.1. 營運持續計畫之啟動

5.2.2.3.2. 營運場所之確認

5.2.2.3.3. 營運持續計畫之結束

5.2.2.3.4. 事件通報與事件檢討

5.2.2.4. 業務持續計畫之調整修訂

5.2.2.4.1. 業務持續計畫應配合業務、組織及人員的調整變更

文件編號	ISMS-B-011	業務持續管理作業程序	文件類別	限閱
版次	V1.0		發布日期	105/MM/DD

至少每年更新一次，以發揮計畫的投資效益及確保計畫持續有效。

5.2.2.4.2. 資訊安全工作分組負責業務持續計畫變更事宜，每年至少應檢討評估或更新一次，包括營運衝擊分析、組織權責與成員之調整、災害應變程序及復原策略之檢討，並將檢討與更新結果，向資訊安全管理委員會報告。

5.2.2.4.3. 當下列條件成立時，應執行不定期檢討評估並將檢討與更新的結果，並向資訊安全管理委員會報告。

1. 組織、業務、資產或環境發生重大變更時。

2. 重大災難或導致營運中斷之資安事件發生後。

5.2.2.5. 資訊安全工作分組應擬定業務持續計畫框架，依據框架發展各種業務持續計畫之情境，並將情境描述與處理程序擬於「業務持續計畫演練暨處理報告單」中，以供後續執行、調整與演練。

5.2.2.6. 業務持續計畫之情境，得依據業務辦理經驗、資訊安全事故與風險評鑑結果而訂定。

5.2.2.7. 業務持續計畫之應變處理應滿足資訊安全要求。

5.2.3 業務持續計畫之演練

5.2.3.1. 業務持續計畫應每年至少進行測試或演練一次，以確保計畫的有效性，並使相關人員熟悉計畫內容。

5.2.3.2. 業務持續計畫測試及演練，須經資訊發展暨安全管理委員會核可後始可進行，演練項目可包括：書面流程演練、通報演練、關鍵業務流程之復原演練。

5.2.3.3. 計畫演練結果應填寫「業務持續計畫演練暨處理報告單」，演練結果應提報資訊發展暨安全管理委員會。

5.2.3.4. 由資訊安全工作分組督導計畫變更事宜，完整的計畫每年至少應檢討評估一次，包括執行業務衝擊分析、組織權責與成員之調整、資訊安全事故應變程序及回復策略之檢討。

5.2.4 業務持續計畫之維護

業務持續計畫應配合內外部要求、業務流程、組織特性、系統架構及資源需求的調整變更，並每年定期審查，以發揮計畫的投資效益及確保計畫持續有效。

5.2.5 業務持續計畫之認知與訓練

5.2.5.1. 若演練計畫需要預先施行教育訓練時，由資訊安全工作分組舉辦教育訓練，說明演練計畫的細節及相關事項，使相關人員瞭解業務持續性演練的過程，確保計畫的有

文件編號	ISMS-B-011	業務持續管理作業程序	文件類別	限閱
版次	V1.0		發布日期	105/MM/DD

效性。

5.3 業務持續計畫之執行管理

5.3.1 資訊系統服務中斷雖未造成業務停頓，經資訊安全工作分組執行相關程序後仍無法排除時，通報資訊安全推動組，由資訊安全推動組召集人決定是否即刻執行業務持續計畫。如尚未進入業務持續管理程序時，應依據【資訊安全事故管理作業程序】管理規範，繼續觀察直到事故解決。

5.3.2 當3級（含）以上資安事故已確定，且經資訊安全管理委員會決議啟動業務持續計畫，依據營運衝擊分析之等級區分依序執行業務持續計畫。啟動業務持續計畫須通知資訊安全管理委員會及相關權責單位。

5.3.3 資訊安全工作分組之指揮或執行人員無法於事故發生時執行賦予之任務，由其職務代理人負責執行。

5.3.4 資訊安全工作分組在業務持續計畫啟動時，應確認指定之備援資源是可用的。若備援資源有所不足時，由資訊安全推動組先行解決不足之處。

5.3.5 緊急處理原則

5.3.5.1. 內部危安事件：發現（或疑似）遭人為惡意破壞毀損、作業不慎等危安事件時，應迅速查明事件影響狀況、受損程度等，啟用備份資料、程式或啟動備援計畫相關措施，期儘速回復正常運作。

5.3.5.2. 病毒感染事件：病毒入侵後，立即聯絡防毒合約維護廠商協助掌握電腦病毒感染最新動態，隔離病毒，避免疫情擴散；同時儘速取得所需病毒清除程式，並按病毒修護程序，完成病毒清除及修護復原工作。

5.3.5.3. 駭客攻擊（或非法入侵）事件：發現時，立即隔離受入侵系統及拒絕入侵者任何存取動作，如切斷入侵者之實體連線或調整防火牆設定等，以阻絕駭客進一步入侵，並迅速啟動備援系統或程序。執行全面檢討網路安全措施、修補安全漏洞或修正防火牆之設定等具體改善補救措施，以防止類似入侵或攻擊情事再度發生，並將相關記錄、統計分析及損失評估等資料，以供防護與預警之參考，並適時向主管機關或檢警單位反映。

5.3.5.4. 大樓緊急事故發生（可能因為炸彈威脅、氣體外洩、爆炸、恐怖活動、天然災害等造成），應依據本公司緊急通告指示與疏散程序進行應變。

5.3.6 重要服務陸續恢復提供，維持正常後，由資訊安全工作分組人員將狀況報告資訊安全推動組，由資訊安全管理委員會召

文件編號	ISMS-B-011	業務持續管理作業程序	文件類別	限閱
版次	V1.0		發布日期	105/MM/DD

集人決定是否結束業務持續計畫，若決定結束計畫須通知資訊安全管理委員會及相關權責單位。

5.3.7 於事故結束後，資訊安全推動組應召開事故檢討會議，進行持續改善。

5.3.8 造成業務流程中斷之情境若無相應計畫，應召開資訊安全推動組會議，依據「無相應計畫應變處理原則」決定行動方針。

6. 相關資料

6.1 【資訊安全事故管理作業程序】

7. 附件

7.1 業務持續計畫演練暨處理報告單

7.2 無相應計畫應變處理原則