

## 附件一

# 桃園市政府消防局消防資訊裝備保養維護暨使用管理注意事項

### 一、電腦設備異常處理：

- 1、電腦設備包括主機、數據機、磁碟機、印表機、集線器、分享器等。
- 2、電腦設備有異常狀況時，操作人員應先行檢查，由電源、設備燈號及訊息來進行判斷，若是操作人員無法解決者，應立刻報告單位資訊管理人員。
- 3、平時作業時，發生與各單位連線作業有關之任何異常狀況，應優先處理；若無法解決時應立即向單位資訊管理人員反應，再視情況通知廠商派員協助辦理。
- 4、若因硬體故障或其他因素無法排除障礙，則須向單位資訊管理人員反應。

### 二、軟體異常處理：

- 1、因應用軟體引起作業異常，操作人員應先查閱有關的操作手冊，依操作手冊解決步驟處理。若仍無法解決，應立即通知應用系統管理人員處理解決。
- 2、若為系統軟體異常，操作人員應詳加紀錄故障訊息，並視需要通知單位資訊管理人員派員處理。

### 三、連線線路異常處理：

- 1、檢查是否所有個人電腦均無法正常連線。
- 2、若所有個人電腦均無法正常連線，則檢查機房之專線電路。若 ADSL（中華電信數據機）上有任何紅燈，立即向中華電信報修。
- 3、若所有個人電腦無法連線，則表示機房之專線電路不正常。請電腦使用者檢查電路狀況，檢查步驟如下：
  - (a) 檢查 Modem 之 DCD 燈號是否正常（亮綠燈），若燈號不正常，則報請單位資訊管理人員測試是否數據機故障。
  - (b) 若 DCD 燈號正常，則重新啟動 Modem，觀察 Modem 一至二分鐘，再檢查 DCD 燈號，若變不正常，則向中華電信報修。若依然正常則進行下一步。
  - (c) 檢查分享器燈號是否有亮紅燈，並重新啟動，若仍亮紅燈或電路不正常則通知單位資訊管理人員派員處理。

### 四、電力異常處理：

- 1、供電（台電）全部中斷，UPS 以蓄電池的電力來供應主機所須電源，若斷電時間過長，UPS 負荷過重可經單位主管同意關閉主機的使用（晚間則可在緊急情況下，不須報准自行處理），例假日若斷電狀態超過十分鐘，值班人員應作斷電處置。
2. 恢復供電後，操作人員應立刻檢查所有設備是否與斷電前狀況有異，若有應立即與各相關人員聯繫解決並記錄。

### 五、災害與入侵系統異常處理：

內部網路如已被入侵或有可疑的侵入應採取下列步驟：

- 1、立即拒絕入侵者任何存取動作，防止災害繼續擴大。
- 2、停止受侵害電腦與網路連線。
- 3、研判入侵管道之方式，並作安全漏洞修補。
- 4、將備份資料存回電腦上，並測試其功能，直至完全回復止，最後再將電腦重新連線。
- 5、通知單位資訊管理人員提供必要的回復協助。