

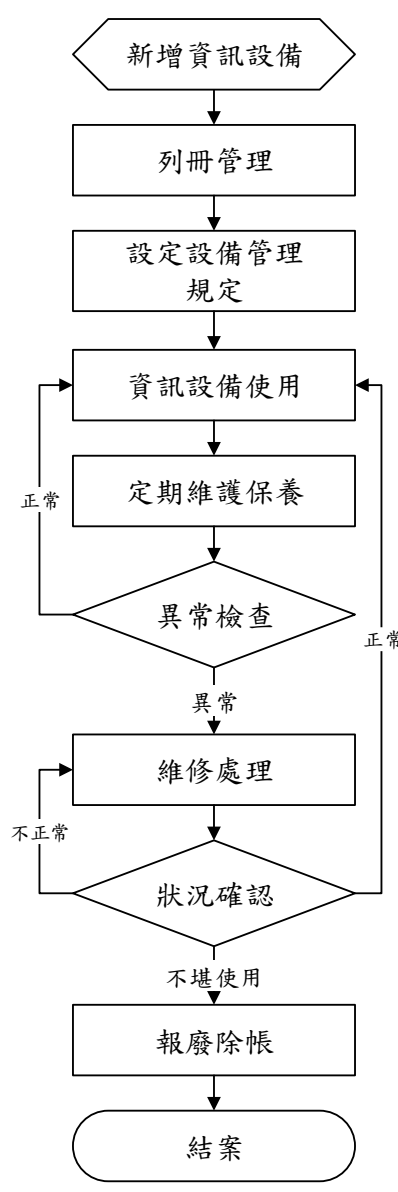
# 南華大學

文件編號	1500-3-501	文件名稱	修訂日期	107年08月30日
制定單位	資訊中心	資訊設備維護與管理 標準作業流程	頁數	第1頁
	科技整合組			共7頁

**一、營運事項-資訊處理事項：**

**◎資訊設備維護與管理標準作業**

**1. 流程圖：**

流 程	權 責	表 單
 <pre> graph TD     A[新增資訊設備] --&gt; B[列冊管理]     B --&gt; C[設定設備管理規定]     C --&gt; D[資訊設備使用]     D --&gt; E[定期維護保養]     E --&gt; F{異常檢查}     F -- 正常 --&gt; D     F -- 異常 --&gt; G[維修處理]     G --&gt; H{狀況確認}     H -- 不正常 --&gt; G     H -- 不堪使用 --&gt; I[報廢除帳]     I --&gt; J[結案]                     </pre>	<p>權責單位</p> <p>總務處/ 資訊設備管理者</p> <p>資訊中心</p> <p>資訊中心</p> <p>資訊系統管理者/ 委外維護廠商</p> <p>資訊系統管理者</p> <p>資訊系統管理者/ 委外維護廠商</p> <p>資訊系統管理者</p> <p>總務處</p> <p>資訊中心</p>	<p>外部標準文件一覽表</p> <p>資訊資產清冊</p> <p>設備借用清單</p> <p>電腦機房檢查表</p> <p>資訊設備報修紀錄單</p> <p>資訊設備報修紀錄單</p> <p>資訊設備報修紀錄單</p> <p>資訊資產清冊 委外廠商保密切結書</p>

**2. 作業程序：**

**2.1. 新增資訊設備**

承辦人：蘇全福、陳立奇

# 南華大學

文件編號	1500-3-501	文件名稱	修訂日期	107年08月30日
制定單位	資訊中心	資訊設備維護與管理 標準作業流程	頁數	第2頁
	科技整合組			共7頁

2.1.1. 新購置之資訊設備，安裝於資訊中心機房內並經測試後等待驗收。

## 2.2. 列冊管理

2.2.1. 資訊中心新購置之資訊設備經驗收完成後，由總務處依據本校財產分類原則編號並貼上財產標籤，並將基本資料登錄於財產管理資訊系統中列管。

2.2.2. 資訊設備於完成驗收時，由資訊中心主任或指派專人進行分類分級控管，資訊中心主任指派資訊設備管理者，由管理者更新「資訊-程序-03-01 資訊資產清冊」。

## 2.3. 設定設備管理規定

### 2.3.1. 資訊設備安全管理

2.3.1.1. 個人電腦使用者及系統管理者不得將帳號、密碼告知他人使用或共用，個人帳號安全管理則依據「1500-3-206 帳號密碼及存取控制管理標準作業流程」之規定辦理。

2.3.1.2. 使用者需長時間離開電腦設備時，應退出使用環境，短時間離開電腦設備時，系統應自動啟動螢幕保護，以確保資料之安全。

2.3.1.3. 使用可攜式設備及媒體之安全管理，依據「1500-3-408 可攜式設備與儲存媒體管理標準作業流程」之規定辦理。

### 2.3.2. 資訊設備軟、硬體管理

2.3.2.1. 安裝或拆卸資訊設備之配件須由資訊中心指派專人負責進行。

2.3.2.2. 個人使用之電腦嚴禁安裝未經授權之軟體，若需安裝新軟體，須取得授權後，始可進行相關作業與設定。軟體使用與申請之作業程序，請依據「1500-3-405 軟體使用管理標準作業流程」之規定辦理。

2.3.2.3. 資訊中心進行套裝軟體之升級或汰換作業時，應注意新舊版之相容性、資料之備份及確保原作業環境之正常運作等事宜。

2.3.2.4. 資訊設備若有使用到外來檔案時，應先行使用掃毒程式掃毒。重大電腦中毒事件之處理，請依「1500-3-307 資訊安全事件管理標準作業流程」之規定辦理。

2.3.2.5. 資訊設備若需進行資訊資產移轉，並由資訊設備管理者依據總務處之「財產管理辦法」之規定辦理。

### 2.3.3. 資訊設備維護管理

2.3.3.1. 資訊設備如需進行變更或維護時，須由承辦人填寫「資訊-程序-16-02 資訊系統變更維護工作紀錄單」，經單位主管核准後，由資訊設備管理者進行變更維護作業，並將變更維護內容紀錄於「資訊-程序-16-02 資訊系統變更維護工作紀錄單」。

2.3.3.2. 新購置或租賃之資訊設備，如無法自行維護，應於採購時，統一洽談維護服務事宜，委外維護之需求及管理，依據「1500-3-202

# 南華大學

文件編號	1500-3-501	文件名稱	修訂日期	107年08月30日
制定單位	資訊中心	資訊設備維護與管理 標準作業流程	頁數	第3頁
	科技整合組			共7頁

系統委外開發標準作業流程」之規定辦理。

2.3.3.3. 重要資訊設備須簽訂維護契約時，由各系統管理者於維護契約內，明訂服務水準協定(SLA)，以確保維護服務之品質。

2.3.3.4. 如牽涉敏感性資料之相關委外維護工作，依據「1500-3-202 系統委外開發標準作業流程」，並與廠商簽訂安全條款。

## 2.3.4. 備品管理

2.3.4.1. 一般性(印表機除外)或消耗性之資訊設備由資訊中心主任指派專人負責備有適當數量之備品，以防止因資訊設備損耗、維修時所造成之業務不便。

2.3.4.2. 備品存量應由資訊中心專人進行控管，存量不足時應依本校相關採購程序辦理採購事宜。

## 2.3.5. 電話管理要求

2.3.5.1. 於開放空間、公共環境使用電話通訊設備時，應避免談論本校敏感性資訊。

2.3.5.2. 用電話時，應留意身邊人員，以防止業務機密資料被竊聽。

## 2.3.6. 印表機管理要求

2.3.6.1. 列印資料後，列印者應立即將文件及相關資料取走。

2.3.6.2. 無人領取之列印資料，若無人認領則由資訊中心於次一工作日執行銷毀。

## 2.4. 資訊設備使用

2.4.1. 資訊設備使用者及管理者，必須依據各項管理程序、「操作手冊」及各項「作業標準書」之規定，正確安全地操作及使用資訊設備。

2.4.2. 資訊設備若為系所教學需外借時，由申請者填寫「資訊-程序-16-03 設備借用清單」。外借歸還時由資訊中心承辦人檢查無誤後辦理歸還作業。

2.4.3. 資訊設備軟、硬體安裝後，使用者在使用時如發生任何問題，應立即向負責的管理人員反應處理。

2.4.4. 資訊中心應指定專人擔任資訊設備報修窗口，負責協助本校同仁處理資訊設備報修事宜。

## 2.5. 定期維護保養

2.5.1. 系統由各系統管理者定期對資訊設備進行維護。

2.5.2. 資訊機房內主機應由各系統管理者定期依「資訊-程序-11-03 資訊機房檢查表」進行時間同步，以確保系統時間的一致性。

2.5.3. 委外維護廠商依維護契約中所議定之服務標準協定(SLA)之要求，進行契約範圍資訊設備之叫修維護，並提供維護紀錄，維護紀錄需經資訊中心人員簽核存查，以利後續追蹤及查核。

## 2.6. 異常檢查、維修及狀況確認

# 南華大學

文件編號	1500-3-501	文件名稱	修訂日期	107年08月30日
制定單位	資訊中心	資訊設備維護與管理 標準作業流程	頁數	第4頁
	科技整合組			共7頁

- 2.6.1. 資訊設備於平日使用或維護保養時，若發現有異常或損壞，使用人員應通知資訊設備管理者進行維修。
- 2.6.2. 資訊設備若無法自行維修，則由資訊設備管理者填寫「資訊-程序-16-04 資訊設備送修紀錄單」向委外維護服務廠商提出報修申請。
- 2.6.3. 資訊設備於修復完成且經資訊中心人員檢查合格後，要求廠商將相關之維修紀錄記載於「資訊-程序-16-04 資訊設備送修紀錄單」上。
- 2.6.4. 資訊設備移出、入管理
  - 2.6.4.1. 資訊設備若需移出本校進行維修，須於「資訊-程序-16-04 資訊設備送修紀錄單」中註明攜出日期，並於歸還資訊設備時，於同一紀錄表內註明歸還日期。
  - 2.6.4.2. 資訊設備若需移出本校進行維修，若需包含硬碟送修，應由各系統管理者將資訊設備內儲存之敏感資訊進行備份，存放於安全區域，並將原資料刪除後始可移出送修。
  - 2.6.4.3. 已修復之資訊設備移入本校使用前，應須由資訊中心各系統管理者檢查硬體零組件是否完整，檢視是否有無不合法或是安全疑慮之軟體，例如後門程式、無版權之程式等。
  - 2.6.4.4. 若為硬碟故障送修，修復後需由各系統管理者重新格式化。
  - 2.6.4.5. 廠商進入本校進行資訊設備維修時，若需使用其攜入之資訊設備使用本校網路，須依「1500-3-303 個人電腦及網路服務使用規範標準作業流程」之規定辦理使用申請。

## 2.7. 報廢除帳

- 2.7.1. 資訊設備若有下列之情況始可辦理報廢，由資訊設備管理者向總務處提出申請，並依本校報廢處理作業流程進行報廢。
  - 2.7.1.1. 已無法修復且已超過使用年限。
  - 2.7.1.2. 已無修復價值時且已超過使用年限。
  - 2.7.1.3. 已無使用價值且已超過使用年限。
- 2.7.2. 資訊設備報廢  
報廢時由資訊設備管理者依總務處之「財產管理辦法」及下列規範辦理報廢。
  - 2.7.2.1. 報廢資料清除
    - 2.7.2.1.1. 資訊設備、儲存媒體報廢時，須由資訊設備管理者確認所報廢之資訊資產內資訊已刪除或移除後，始得進行報廢處理。
  - 2.7.2.2. 報廢處理與銷毀方法
    - 2.7.2.2.1. 資訊資產之儲存媒體必須消磁或利用工具清除資料，如無法進行時則以實體破壞，廢棄光碟片需實體

# 南華大學

文件編號	1500-3-501	文件名稱	修訂日期	107年08月30日
制定單位	資訊中心	資訊設備維護與管理 標準作業流程	頁數	第5頁
	科技整合組			共7頁

破壞。

2.7.2.2.2. 報廢磁帶需對磁帶特性進行消磁或實體破壞，確保資料已被完全銷毀。

2.7.2.2.3. 書面之機密文件必須碎紙機絞碎處理。

2.7.2.2.4. 資訊資產報廢處理應依本校固定資產管理辦法辦理報廢，並由資訊資產管理者更新「資訊-程序-03-01 資訊資產清冊」。

## 3. 控制重點：

### 3.1. 列冊管理

3.1.1. 是否依據本校財產分類原則替財產編號並貼上財產標籤，並將基本資料登錄於財產管理資訊系統中列管。

3.1.2. 是否更新「資訊-程序-03-01 資訊資產清冊」。

### 3.2. 設定設備管理規定

#### 3.2.1. 資訊設備安全管理

3.2.1.1. 是否禁止個人電腦使用者及系統管理者將帳號、密碼告知他人使用或共用。

3.2.1.2. 使用者需長時間離開電腦設備時，是否退出使用環境，短時間離開電腦設備時，是否啟動螢幕保護，以確保資料之安全。

3.2.1.3. 使用可攜式設備及媒體之安全管理，是否依據「1500-3-408 可攜式設備與儲存媒體管理標準作業流程」之規定辦理。

#### 3.2.2. 資訊設備軟、硬體管理

3.2.2.1. 安裝或拆卸資訊設備之配件是否由資訊中心指派專人負責進行。

3.2.2.2. 軟體使用與申請之作業程序，是否依據「1500-3-405 軟體使用管理標準作業流程」之規定辦理。

3.2.2.3. 資訊設備若有使用到外來檔案時，是否先行使用掃毒程式掃毒。

3.2.2.4. 重大電腦中毒事件之處理，是否依「1500-3-307 資訊安全事件管理標準作業流程」之規定辦理。

3.2.2.5. 資訊設備若需進行資訊資產移轉，是否依據總務處之「財產管理辦法」之規定辦理。

#### 3.2.3. 資訊設備維護管理

3.2.3.1. 是否填寫「資訊-程序-16-02 資訊系統變更維護工作紀錄單」並將變更維護內容紀錄於「資訊-程序-16-02 資訊系統變更維護工作紀錄單」。

3.2.3.2. 如牽涉敏感性資料之相關委外維護工作，依據「1500-3-202 系統委外開發標準作業流程」，並與廠商簽訂安全條款。

# 南華大學

文件編號	1500-3-501	文件名稱	修訂日期	107年08月30日
制定單位	資訊中心	資訊設備維護與管理 標準作業流程	頁數	第6頁
	科技整合組			共7頁

## 3.2.4. 備品管理

3.2.4.1. 備品存量應由資訊中心專人進行控管，存量不足時是否依本校相關採購程序辦理採購事宜。

## 3.2.5. 印表機管理要求

3.2.5.1. 列印資料後，列印者是否立即將文件及相關資料取走。

## 3.3. 資訊設備使用

3.3.1. 是否依據各項管理程序、「操作手冊」及各項「作業標準書」之規定，操作及使用資訊設備。

3.3.2. 資訊設備若為系所教學需外借時，申請者是否填寫「資訊-程序-16-03 設備借用清單」

## 3.4. 定期維護保養

3.4.1. 是否定期對資訊設備進行維護。

3.4.2. 資訊機房內主機是否定期依「資訊-程序-11-03 資訊機房檢查表」進行時間同步。

## 3.5. 異常檢查、維修及狀況確認

3.5.1. 資訊設備若無法自行維修，是否填寫「資訊-程序-16-04 資訊設備送修紀錄單」向委外維護服務廠商提出報修申請。

3.5.2. 資訊設備於修復完成且經資訊中心人員檢查合格後，是否將相關之維修紀錄記載於「資訊-程序-16-04 資訊設備送修紀錄單」上。

### 3.5.3. 資訊設備移出、入管理

3.5.3.1. 資訊設備若需移出本校進行維修，是否於「資訊-程序-16-04 資訊設備送修紀錄單」中註明攜出、歸還日期。

3.5.3.2. 資訊設備若需移出本校進行維修，若需包含硬碟送修，是否將資訊設備內儲存之敏感資訊進行備份，存放於安全區域，並將原資料刪除後始可移出送修。

3.5.3.3. 已修復之資訊設備移入本校使用前，應須由資訊中心各系統管理者檢查硬體零組件是否完整，檢視是否有無不合法或是安全疑慮之軟體，例如後門程式、無版權之程式等。

3.5.3.4. 廠商進入本校進行資訊設備維修時是否依「1500-3-303 個人電腦及網路服務使用規範標準作業流程」之規定辦理使用申請。

### 3.5.4. 資訊設備報廢

報廢時是否依總務處之「財產管理辦法」及下列規範辦理報廢。

#### 3.5.4.1. 報廢資料清除

3.5.4.1.1. 資訊設備、儲存媒體報廢時，是否確認所報廢之資訊資產內資訊已刪除或移除後，始得進行報廢處理。

#### 3.5.4.2. 報廢處理與銷毀方法

# 南華大學

文件編號	1500-3-501	文件名稱	修訂日期	107年08月30日
制定單位	資訊中心	資訊設備維護與管理 標準作業流程	頁數	第7頁
	科技整合組			共7頁

3.5.4.2.1. 是否將資訊資產之儲存媒體消磁並利用工具清除資料，如無法進行時則以實體破壞

3.5.4.2.2. 廢棄光碟片是否進行實體破壞。

3.5.4.2.3. 報廢磁帶是否對進行消磁或實體破壞，確保資料已被完全銷毀。

3.5.4.2.4. 書面之機密文件是否由碎紙機絞碎處理。

3.5.4.2.5. 資訊資產報廢處理是否依本校固定資產管理辦法辦理報廢。

3.5.4.2.6. 報廢完畢，是否更新「資訊-程序-03-01 資訊資產清冊」。

#### 4. 使用表單：

- 4.1. 資訊-程序-16-02 資訊系統變更維護工作紀錄單
- 4.2. 資訊-程序-16-04 資訊設備送修紀錄單
- 4.3. 資訊-程序-03-01 資訊資產清冊
- 4.4. 資訊-程序-16-03 設備借用清單
- 4.5. 資訊-程序-18-01 委外廠商保密切結書
- 4.6. 資訊-程序-11-03 資訊機房檢查表

#### 5. 依據及相關文件：

- 5.1. 依據南華大學ISMS程序書「資訊-程序-16資訊設備維護與管理程序書」之辦法。

#### 6. 修訂紀錄：

序號	修訂內容	修訂日期
1	1. 修改字型 2. 增加事項分類 3. 版本改為修訂日期	107/08/30