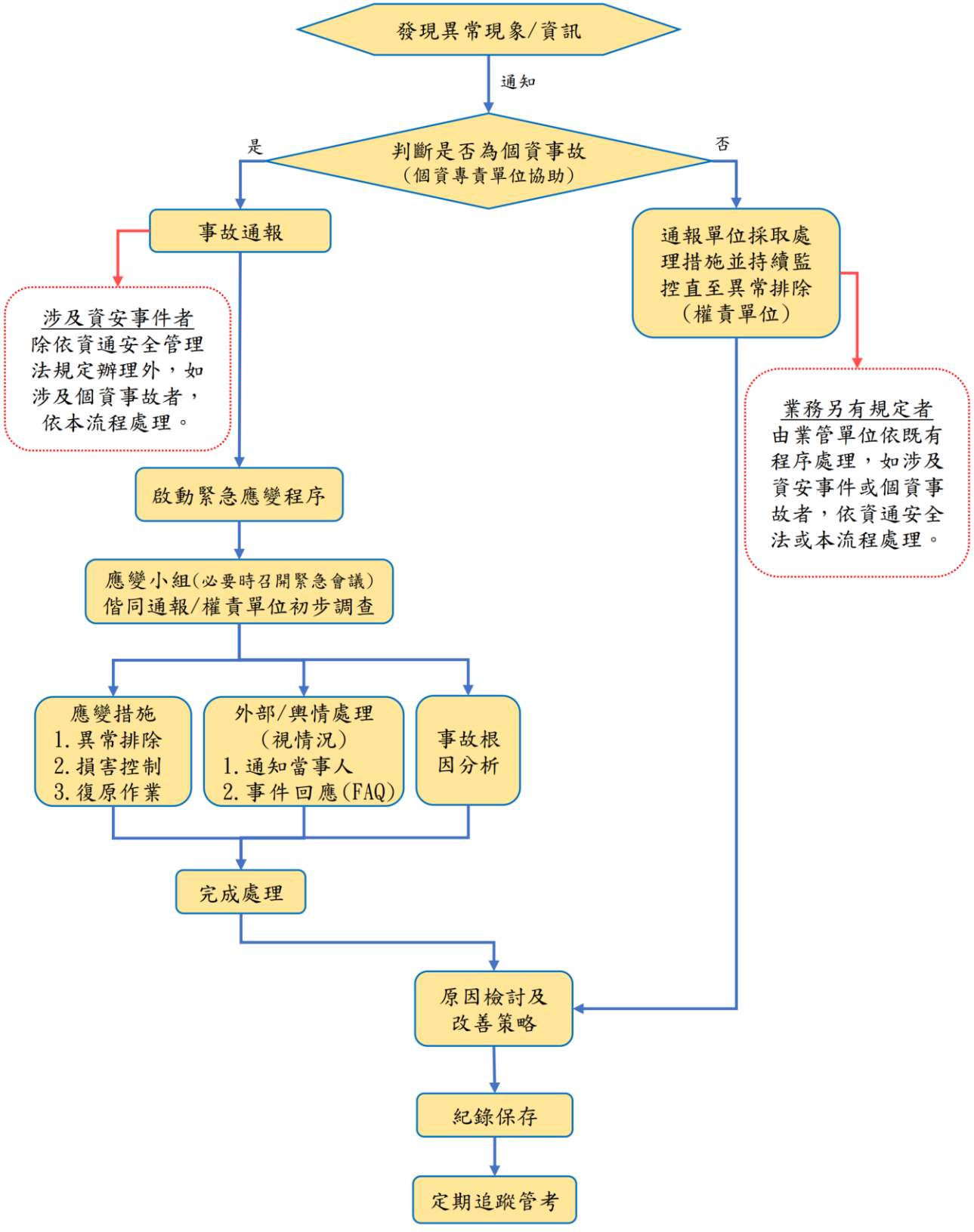
臺北市政府警察局士林分局個資事故應變標準作業流程

112 年 2 月 18 日核定

一、作業流程圖：



二、依據：

(一)個人資料保護法(以下簡稱本法)

(二)個人資料保護法施行細則

(三)臺北市政府資通安全事件通報及應變作業指引

(四)臺北市政府警察局士林分局個人資料保護管理要點(以下簡稱本要點)

三、定義及適用範圍：

(一)個資事故係指違反本法規定，致所處理之個人資料被竊取、竄改、毀損、滅失或洩漏等情事，致侵害當事人權利者為限。(參照本法第 18、28 條)

(二)涉及資安事件者，應優先依「資通安全管理法」、「資通安全事件通報及應變辦法」、「修正各機關資通安全事件通報及應變處理作業程序」及「臺北市政府資通安全事件通報及應變作業指引」等規定辦理。

(三)若為異常/不當查詢(例如：定期/不定期之各項稽核或業務內容所為之查核)未達個資事故程度者，由各業管單位依既有程序處理，無須通知個資保護窗口及個資保護專責單位。若後續執行業務時發現有疑似為個資事故，或無法依既有流程繼續進行者，再依本應變處理流程進行。

四、先期作業：

(一)個資事故緊急應變小組(以下簡稱應變小組)：依前述法規內容組成，分別為應變小組指揮官(業管副分局長)、執行秘書(業管單位主管)、事故通報單位、業管單位及其他相關單位(例如：行政組-公關處理、督察組-政風風紀、偵查隊-刑案偵查)等，並於發生個資事故時組成應變小組，並視情況由指揮官召開個資事故緊急應變會議(以下簡稱應變會議)。

(二)個人資料保護聯絡窗口：臺北市政府警察局士林分局(以下簡稱本分局)業管單位同為個資保護專責單位，負責受理通報及主導應變流程；各單位須配置 1 名聯絡窗口以利進行通知(或通報)程序。

五、作業程序：

(一)事故來源：

1. 單位自行發現：網路搜尋/內部設備偵測/稽核檢查/內部控管。

2. 公務機關通報/民間通知/廠商通知/媒體報導/民眾投訴/網路/其他。

(二)異常通知：

1. 各單位人員發現若有異常現象/資訊/個資外洩者，通知該單位個資保護聯絡窗口及其主管，並由個資保護聯絡窗口通知本分局個資保護專責人員。

2. 本分局個資保護專責人員偕同通知單位，初步判斷是否為個資事故，非屬個資事故者由原通知單位持續監控至異常排除。

(三)通報作業：判斷為個資事故者，應依本要點第 45 點規定於 1 小時內通報個資保護專責單位，並於通報後 2 小時內填寫「個資事故通報單」後回報應變小組。

(四)應變程序：

1. 成立應變小組：事故通報後隨即成立，進行初步損害控制及協調各項工作內容，協調形式不拘，就下列事項進行討論：

(1) 個資事故概況。
(2) 評估受影響範圍。
(3) 緊急優先處理事項。
(4) 其他必要之討論事項。

2. 如情節重大時，得隨即召開應變會議，由指揮官進行人力、資源上之調配，會議形式及討論內容同應變小組各項工作。
3. 應變措施：依本要點第 43 點，儘速採取相關應變措施。
4. 外部(輿情)處理：
   (1) 通知當事人(視情況辦理)：依本法第 12 條及本要點第 44 點辦理。
   (2) 事件回應(FAQ)：視情況根據輿情進行危機處理及對外公告相關內容，適時發布新聞稿,追蹤並回應媒體;並擬定上級主管或其他機關詢問之應答方案。
5. 事故根因分析：針對事故之人(責任釐清)、事(發生原因)、時(發生時間)、地(侵害範圍及影響)、物(損害內容)五大面向進行調查，並對於緊急應變措施進行有效性評估，及提出防範類似事件再次發生之措施等事項。
6. 相關調查報告、原因檢討及改善策略等內容，需有紀錄。
7. 追蹤管考：依應變小組(或會議)決議或其他方式，納入定期追蹤管考。
8. 紀錄保存：將事故發生始末完整紀錄，除其他法令另有規定或契約另有約定外，應依本要點第 39 點規定至少保存 5 年。

臺北市政府警察局士林分局

個資事故通報單

事件通報單位聯絡資料			
通報人		單位名稱	
電話		電子郵件	

事件通報事項			
事件發生時間	___年___月___日___時___分	填報日期	___年___月___日___時___分
事件樣態	□個人資料事件 □資通安全事件 □重大緊急事件 □其他事件_____	管制編號 (應變小組填寫)	
事件簡要說明			

個資事故影響等級簡易初評表		
	機密性衝擊 (單選)	□4.業務資訊遭嚴重洩漏，洩漏筆數超過 1000 筆(含)以上。 □3.業務資訊遭高度洩漏，洩漏筆數不超過 1000 筆。 □2.業務資訊遭中度洩漏，洩漏筆數不超過 500 筆。 □1.業務資訊遭低度洩漏，洩漏筆數不超過 100 筆。 □0.無資料遭洩漏。
	完整性衝擊 (單選)	□4.業務資訊或系統遭竄改或刪除，無法於 4 小時內找出遭竄改或刪除之處。 □3.業務資訊或系統遭竄改或刪除，可於 4 小時內復原遭竄改或刪除之處。 □2.業務資訊或系統遭竄改或刪除，可於 1 小時內復原遭竄改或刪除之處。 □1.業務資訊或系統遭竄改或刪除，可立即找出並復原遭竄改之處。 □0.無系統或資料遭竄改。
	可用性衝擊 (單選)	□4.業務或系統之運作受影響或停頓，業務無法於 4 小時內回復正常運作。 □3.業務或系統之運作受影響或停頓，業務可於 4 小時內回復正常運作。 □2.業務或系統之運作受影響或停頓，業務可於 1 小時立即回復正常運作。 □1.業務或系統之運作受影響或停頓，業務可立即回復正常運作。 □0.無系統或設備運作受影響。

事故等級判定	□0 級 □1 級 □2 級□3 級 □4 級 (判定達 3 級以上應立即召開個資事故緊急應變會議)	□通報警察局
外洩或侵害個人資料類別及數量	□類別： □數量：	
事件影響範圍及損失評估		
損害控制及復原作業之歷程		
業務服務終止紀錄(必填)	□業務維持運作，無須終止服務。 □業務需終止服務(起迄時間：　年　月　日　時　分～　年　月　日　時　分)，總停止服務時間：　日　時　分。	
期望支援項目		
完成損害控制或復原作業之時間	_____年_____月_____日_____時_____分	

通報單位	個資業管單位