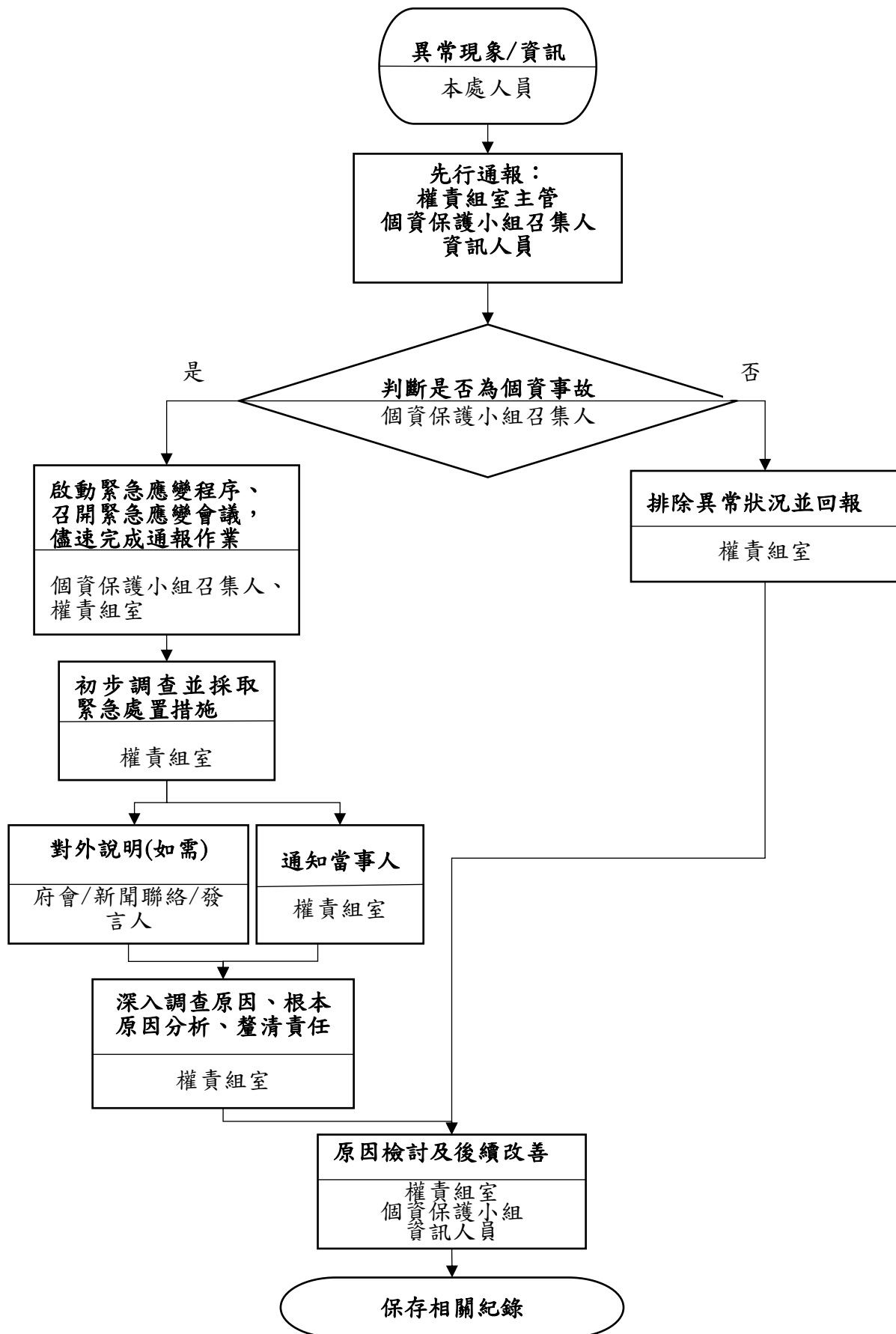


臺北市政府公務人員訓練處個資事故應變標準作業流程

112.02.15

一、作業流程圖



二、作業流程說明

1. 啟動作業

- (1) 本處人員發現疑似個資事故之異常現象與資訊，應先通報權責組室主管、本處個人資料保護管理執行小組召集人(以下稱召集人)、資訊人員。通報內容依本處個人資料保護管理要點(以下稱本要點)第 44 點規定，至少應包括通報人身分、資料外洩或侵害方式、時間、地點、初估外洩或侵害個人資料類別及數量、避免損害擴大處置等資訊。通報方式以電話或簡訊為主，電子郵件為輔。
- (2) 倘異常現象與資訊涉及個人資料被竊取、洩漏、竄改或其他侵害等情事，則屬個資事故。
- (3) 以上通報作業與事故性質之判定應於 4 小時內完成。

2. 應變處理作業

- (1) 異常現象與資訊經召集人判定為個資事故後，即由召集人啟動緊急應變程序、召開緊急應變會議，同時請權責組室依本要點第 44 點規定儘速完成通報作業。通報對象包括本處處長、副處長，必要時亦通報府級長官。此外，非屬個資事故之異常現象與資訊，則由權責組室排除異常狀況後，由權責組室主管回報處理結果予召集人、資訊人員。
- (2) 個資事故經初步調查完成後，依本要點第 42 點得採取以下緊急處置措施：
 - A. 中斷入侵或洩漏途徑。
 - B. 緊急儲存尚未被破壞資料。
 - C. 啟動備援程序或替代方案。
 - D. 事件原因初步分析。
 - E. 評估受侵害個人資料類別及數量。
 - F. 檢視防護及監測設施功能。
 - G. 記錄事件經過。
 - H. 行政內部調查完成前保存相關證據。
 - I. 解決或修復方案。
 - J. 通知保有相同資料組室或其他單位。
 - K. 洽商專業人員協助或進駐處理。
 - L. 涉及刑事責任者，移請檢警鑑識或調查。
 - M. 發布新聞稿、網站公告。
- (3) 個資事故發生後，本處應依本要點第 43 條及個資法第 12 條通知當事人，通知方式以言詞、書面、電話、簡訊、電子郵件、傳真、電子文件或其他足以使當事人知悉或可得知悉之方式為之。此外，如需對媒體發布新聞或議會說明，應指定相關人員為之。

(4) 以上應變處理作業應於 4 小時內完成。

3. 檢討作業

- (1) 個資事故於處理完成後，由權責組室深入調查並進行根本原因分析，釐清相關責任。
- (2) 個資事故與其他非屬個資事故之異常現象與資訊於處理完成後，權責組室、本處個人資料保護管理執行小組、資訊人員應檢討原因及提出後續改善措施，並保存相關紀錄。