

# 佛山市联合图书馆体系指导性技术文件

FSUL/Z 59—2024

## 自动化系统故障应急处置规范

（报批稿）

2024 - XX - XX 发布

2024 - XX - XX 实施

佛山市文化广电旅游体育局 发布

目 次

前言 ..... II

1 范围 ..... 1

2 规范性引用文件 ..... 1

3 术语和定义 ..... 1

4 基本原则 ..... 1

5 职责 ..... 2

6 故障分类与分级 ..... 2

    6.1 故障分类 ..... 2

    6.2 故障分级 ..... 2

7 故障响应与处置 ..... 2

    7.1 故障响应 ..... 3

    7.2 故障上报 ..... 3

    7.3 故障处置 ..... 3

    7.4 故障总结 ..... 3

附录 A（资料性） 自动化系统故障处置流程 ..... 4

参考文献 ..... 5

## 前 言

本文件按照 GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由佛山市文化广电旅游体育局提出并归口。

本文件起草单位：

本文件主要起草人：

# 自动化系统故障应急处置规范

## 1 范围

本文件规定了自动化系统故障应急处置的基本原则、职责、故障分类与分级以及故障响应与处置的要求。

本文件适用于联合图书馆自动化管理系统的故障应急处置工作。

## 2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

FSUL/Z 2 联合图书馆体系术语

FSUL/Z 60-2024 信息安全应急处理规范

## 3 术语和定义

FSUL/Z 2 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

#### 故障应急处置

针对导致或即将导致自动化系统运行中断、运行质量降低的事件，为保障系统正常稳定运行而进行的有效处理手段、方法和措施。

### 3.2

#### 个人敏感数据

一旦泄露、非法提供或滥用可能危害人身和财产安全，极易导致个人名誉、身心健康受到损害或歧视性待遇等的个人信息。

注：个人敏感信息包括身份证件号码、个人生物识别信息、银行账户、通信记录和内容、财产信息、征信信息、行踪轨迹、住宿信息、健康生理信息、交易信息、14岁以下（含）未成年的个人信息等。

[来源：GB/T 35273-2020，3.2，有修改]

## 4 基本原则

4.1 统一领导、分级负责。坚持保障与应急相结合，形成统一指挥、协调联动、专业处置、沟通顺畅、反应灵敏、运转高效的保障和应急体系，有效履行保障和应对系统故障事件的职责。

4.2 预防为主、防治结合。加强网络、系统和数据库以及系统数据备份、检查和监控工作，及时发现问题，消除隐患。

4.3 快速反应、协同应对。发生突发事件时，要快速响应、果断决策、迅速处置，最大程度地减少对业务正常开展的影响。

4.4 依靠科技、提高能力。加强技术储备，做好预案演练，提高应急处理能力。

## 5 职责

按照 FSUL/Z 60—2024 中 5.2 的要求执行。

## 6 故障分类与分级

### 6.1 故障分类

自动化系统故障分为硬件故障、软件故障、外围保障故障、信息安全故障和其他故障五个基本分类。

#### 6.1.1 硬件故障

因硬件设备原因的自然故障、硬件缺陷或者运行环境发生变化而导致的故障。

#### 6.1.2 软件故障

因软件存在缺陷或错误引起的问题而导致的故障。

#### 6.1.3 外围保障故障

因外部设施出现故障而导致的故障，例如电力故障、外围网络故障等。

#### 6.1.4 信息安全故障

因网络安全攻击、信息泄露或数据安全等信息安全造成的故障。

#### 6.1.5 其他故障

其他故障是指不能归为以上四个基本分类的故障。

### 6.2 故障分级

#### 6.2.1 特大故障（Ⅰ级）

指发生遭遇不可抗力灾害性事件造成机房及设备损毁及人员伤亡等，包括大量个人敏感数据泄露的信息安全事件。

#### 6.2.2 重大故障（Ⅱ级）

指发生大规模或整体性系统瘫痪、重要硬件设备损坏、数据丢失或网站遭恶意篡改破坏等，包括部分个人敏感数据泄露的信息安全事件。

#### 6.2.3 一般故障（Ⅲ级）

指区域性系统故障事件，具体包括：局部网络瘫痪、个别设备死机、部分系统服务器停止工作等。

## 7 故障响应与处置

事发单位应根据故障的级别，启动故障应急处置响应，包括故障响应、故障上报、故障处置和故障总结，具体流程见附录 A。

## 7.1 故障响应

故障发生时，事发单位应对故障分级进行研判，启动相应级别的应急预案，做好相关数据日志记录、拍照或截图留存并及时上报。

## 7.2 故障上报

7.2.1 中心馆收到各类故障事件报告后，进一步了解事件情况及进展，经应急处理小组审批后，应及时、如实地向上级报告。

7.2.2 I 级故障应在事件发生后 1 小时内上报；II 级故障应在事件发生 2 小时内上报。

## 7.3 故障处置

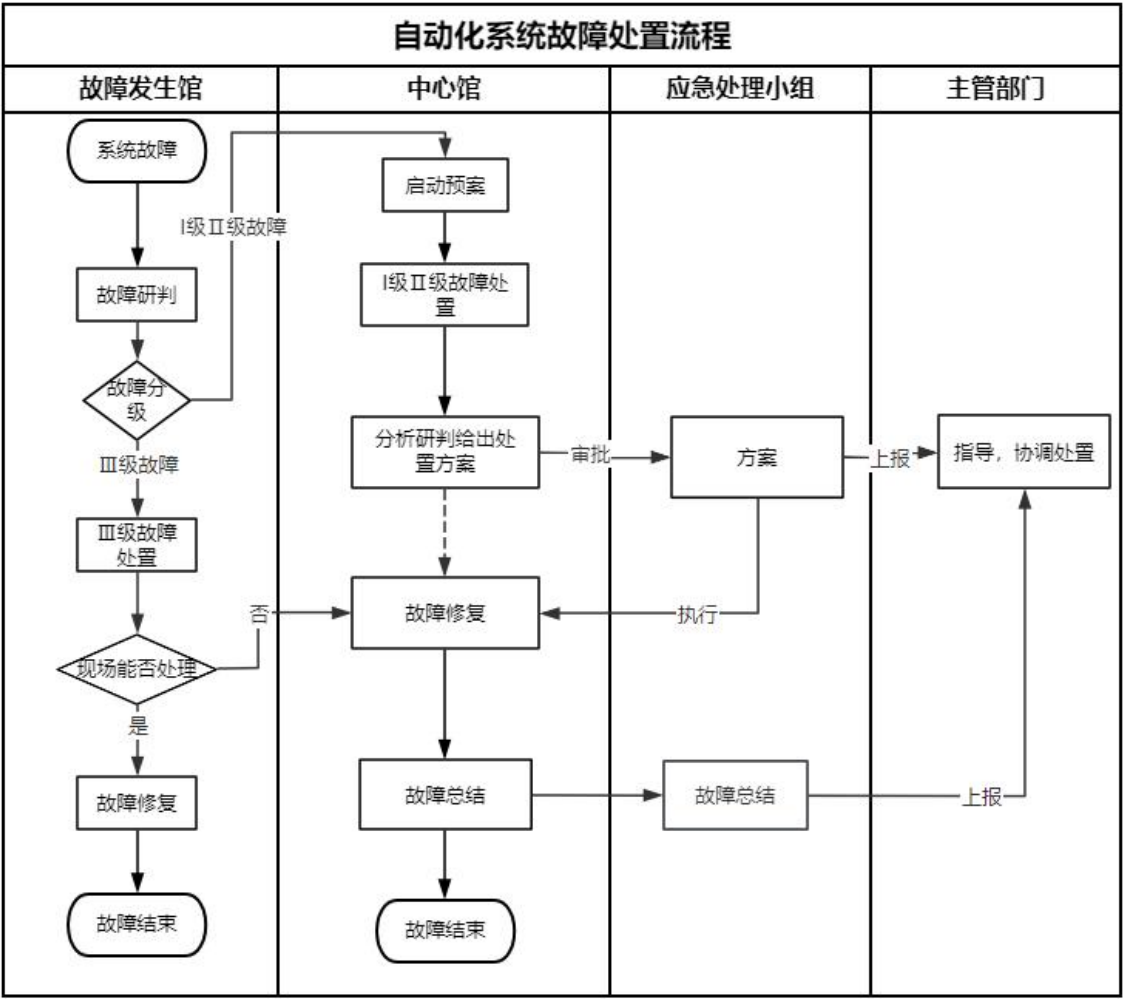
故障发生后及时启动故障应急响应预案，应向中心馆、区总馆报告。中心馆初步确定应急处置方式，立即采取相关措施抑制事件的影响，避免造成更大损失，具体工作如下：

- a) 发生软、硬件故障事件，立即向中心馆、区总馆报告。中心馆视故障严重程度按需启动应急预案，涉及业务系统停机或服务中断的，应及时通告各成员馆；立即采用备机、搭建临时系统或手工处理等方式接管服务；迅速判断故障节点，查明故障原因，快速抢修故障；故障消除后重新恢复设备设施上线；
- b) 发生外围保障故障事件，立即向中心馆报告。中心馆定期做好数据备份，防止因事故造成数据丢失；做好相关防护工作，防止硬件设施因事故损坏；具备异地容灾条件的，迅速启用异地灾备系统应急接管服务；
- c) 发生信息安全故障事件，立即向中心馆、区总馆报告。中心馆启动信息安全应急预案，涉及数据安全的应向安全主管部门报告，按 FSUL/Z 60 要求开展应急处置工作，同时向行业主管部门报备。

## 7.4 故障总结

在故障事件得到基本处置后，中心馆会同区总馆对故障事件的经过、成因、影响及整改情况进行总结并对其所造成的损失进行评估，对故障事件进行深入分析，提供解决对策预防此类事件的再次发生。

附录 A  
(资料性)  
自动化系统故障处置流程



## 参 考 文 献

- [1] GB/T 20986-2023 信息安全技术 网络安全事件分类分级指南
  - [2] GB/T 28827.3 信息技术服务 运行维护 第3部分：应急响应规范
  - [3] GB/T 35273-2020 信息安全技术 个人信息安全规范
  - [4] GB/T 43697-2024 数据安全技术 数据分类分级规则
  - [5] GB/T 35273-2020 信息安全技术—个人信息安全规范
-