調　查　報　告

壹、案　　由：行政院國軍退除役官兵輔導委員會電腦資料庫，於98年10月底發生駭客入侵，被竊取並刪除千筆人事個資及百億元採購機密；詎該會迄未依「行政院國家資通安全會報」規定通報，是否涉有違失乙案。

貳、調查意見：

一、有關行政院國軍退除役官兵輔導委員會(下稱退輔會)「差勤、教育訓練管理系統」及「服務、安養機構公文管理系統」於民國(下同)98年11月1日發生硬體設備故障事件，係為主機硬碟陣列之其中1顆硬碟損壞及磁碟陣列控制卡出現異常，導致備份於磁碟陣列之98年9月、10月份差勤資料檔案無法讀取回復重置。退輔會即於98年11月3日循內部行政程序簽陳，經退輔會副主任委員劉○○於98年11月4日批示：「一、確實查明原因並修護。二、另替代方案宜加速，不宜人工作業過久。」退輔會復於98年12月7日函知所屬同仁，依據差勤指紋檔及國民旅遊卡紀錄資料進行核對、校補缺漏差勤資料，並經各單位主管複核後，再進行資料補登上網。經查尚非屬駭客入侵事件，亦無發生遭竊或刪除個人資料及採購機密文件之情事，合先敘明。

二、退輔會「差勤、教育訓練管理系統」及「服務、安養機構公文管理系統」係採用效能與可靠性均佳之IBM X3650伺服器等級電腦主機，惟98年11月1日發生硬體設備損壞時，卻無法發揮儲存裝置內建磁帶備份之機制，造成事後需以人工方式校補個人差勤紀錄，應予檢討改進。

(一)查退輔會自 95 年起即建立 ISO 27001 資訊安全管理系統(ISMS)，並於 95 年 10 月通過認證，且於 98 年 10 月通過複審。惟退輔會 98 年 11 月 1 日發生硬體設備損壞事件，除造成該會「差勤、教育訓練管理系統」及「服務、安養機構公文管理系統」無法正常運作外，亦導致該會 98 年 9 月、10 月間員工「差勤檔案資料」受損，實際受影響人員約有 2,093 人，加班資料 3,740 筆、差勤資料 11,441 筆。案經退輔會函請受影響之附屬機構依據差勤指紋檔及國民旅遊卡紀錄資料進行校補，並經各單位主管複核後，由退輔會於 98 年 12 月 10 日前，完成統一補登上檔。

(二)詢據退輔會查復略以：「本次為資料庫主機故障，原因為硬碟損壞及磁碟陣列控制卡異常，造成資料庫及其備份資料庫無法讀取回復重置。…損壞之硬碟及電體主機係退輔會於 96 年 11 月間購置，雖仍在 3 年保固期內，依合約已由維護廠商免費更換硬碟，並更新磁碟陣列控制卡韌體，業已恢復正常作業。」惟查退輔會「差勤、教育訓練管理系統」及「服務、安養機構公文管理系統」係採用 IBM System X3650 伺服器等級電腦主機，按照其硬體規格、系統特色之摘要略為：「2 個高達 3.50GHz 的雙核心，Intel® Xeon®處理器 X5270 與 1,333MHz 的前端匯流排；多達 6 個 3.5 英吋 SAS 硬碟機，及用於儲存裝置保護的內部磁帶備份選件；可升級至 RAID-5 而無需 PCI 插槽、熱抽換式備援冷卻系統。」亦即無需使用 PCI 插槽即可支援 SAS 硬碟陣列，硬碟機可提供高可用性，且系統具有資料防護功能。

(三)又查退輔會統計處 98 年 11 月 3 日簽文提及：「本案保固中之 IBM 硬碟組共有 5 顆(經查應為 6 顆)硬

碟，同步執行資料存取，理論上當 1 顆硬碟損壞後，其他 4 顆(經查應為 5 顆)可接續工作，不致停機；惟不明原因導致 1 顆硬碟損壞，系統全部停機。」且 IBM 公司亦於 98 年 11 月 12 日書面報告，對於可能原因分析略為：「無法恢復備份檔部分，根據過去處理相關問題的經驗，可能是磁碟陣列之韌體版本未更新所致，建議伺服器應作完整之系統和資料之備份。」

(四)綜上，退輔會「差勤、教育訓練管理系統」及「服務、安養機構公文管理系統」係採用效能與可靠性均佳之 IBM X3650 伺服器等級電腦主機，惟 98 年 11 月 1 日發生硬體設備損壞時，卻無法發揮儲存裝置內建磁帶備份之機制，造成事後需以人工方式校補個人差勤紀錄，該會允宜從設備面、管理面、作業面、技術人力面等多面向澈底全面檢討，並加強電腦故障危機應變之演練。

參、處理辦法：

一、調查意見全文，函請行政院轉促該院國軍退除役官兵輔導委員會確實檢討改進。

二、案由及調查意見於本院全球資訊網對外公布。

三、檢附派查函及相關附件，送請國防及情報委員會處理。