

調查報告

壹、案由：教育部高中學習歷程檔案公版模組因委外廠商人為操作疏失，導致81校、7,854名學生共2萬餘件檔案（影響範圍為110年9月5日至22日上傳之109學年第2學期學習歷程檔案資料）全數遺失。按高中學習歷程檔案攸關高中職學生升學權益，此次疏失致嚴重侵害學生之權益，並引發學生、教師及家長對該機制運作之疑慮。教育部將高中學習歷程檔案委外辦理，委外發包作業、資料庫管理、維運機制等顯有疏失。針對委外廠商相關資通設備、備份機制及風險管理是否善盡督導之責？又本案受波及之學生資料如何補救？相關認證如何確保其公平性？教育部如何避免類此事件再度發生等，均認為有深入調查之必要。

貳、調查意見

教育部國民及學前教育署（下稱國教署）自民國（下同）106年起以新臺幣（下同）8,495萬餘元經費，以行政協助方式委託國立暨南國際大學（下稱暨南大學），執行學習歷程公版模組建置及維運相關計畫，惟於110年9月間發生學習歷程檔案資料於學生上傳後遺失事件（下稱本事件），案經調閱教育部查復之卷證資料¹，於111年2月9日邀請桃園市復旦高級中等學校、臺中市私立僑泰高級中學、臺中市立臺中女子高級中等學校、桃園市立武陵高級中等學校、樹人家事商業職業學校、新竹

¹ 教育部110年11月29日臺教授國部字第1100157064號函、教育部110年12月3日臺教人（三）字第1100165674號令、教育部國民及學前教育署110年12月3日臺教國署人字第1100161992號令。

縣立六家高級中學、國立竹南高級中學、天主教光仁高級中學、國立蘭陽女子高級中學、國立基隆高級商工職業學校、學校財團法人慈濟大學附屬高級中學、國立臺東高級商業職業學校、國立員林崇實高級工業職業學校等13校共計42位學生及承辦師長到院座談，另於同年月21日邀請全國教師工會總聯合會侯理事長俊良、國立臺灣大學電機資訊學院張院長耀文、臺灣家長教育聯盟謝常務監事國清提供諮詢意見，嗣於111年3月15日約請采威國際資訊股份有限公司（下稱采威公司）、暨南大學團隊、教育部暨所屬國教署及行政院資通安全處（下稱行政院資安處）等單位業管主管人員說明案情，另審計部查核國教署委託暨南大學辦理「高級中等學校學習歷程公版模組」開發及維運之執行情形，認有未盡職責、效能過低及潛在風險情事，函教育部查明妥處²，並副知本院，復參酌案關媒體報導及有關論述，業調查竣事，調查意見如下：

- 一、教育部國教署106年起以行政協助方式委託暨南大學開發「學習歷程公版模組」，建置高級中等教育階段學生學習歷程資料庫，惟因資料轉移過程操作人員參數設定錯誤，且並未落實覆核機制及資料備份，導致系統還原資料遺失，肇生110年9月5日至同年月22日期間，學生上傳至「學習歷程公版模組」之109學年度第2學期「課程學習成果」及109學年度「多元表現」檔案遺失無法挽救，共計81校、7,854位學生、2萬5,210件檔案（包括「課程學習成果」9,793件、「多元表現」1萬5,417件）受影響³，顯示該署對攸關學生學習表現資料蒐集及利用，核有業務督導不周、系統

² 審計部111年3月11日台審部教字第1118505564號函。

³ 教育部111年1月10日更新相關統計資料，說明110年10月5日下午2時盤察結果，受影響之學校總計為77校次、學生2,577人、檔案4,394件。

維運能量不足之缺失，造成多校師生需耗費額外時間及資源，進行事後確認及補救工作，且未確實評估學生因本事件所受影響，據以提供補償及補救措施，有負學生、家長、教師及社會大眾等對於重大教育政策之信任，損及政府形象與公信力，核有重大違失，應議處相關失職人員：

(一)查據相關規定顯示，國教署有建置、蒐集及要求提供高級中等教育階段學生學習歷程資料庫業務之權責，對暨南大學行政協助之委託需求，亦應負起督導之責，說明如下：

- 1、教育基本法第9條第1項規定，中央政府之教育權限如下：（第3款）執行全國性教育事務，並協調或協助各地方教育之發展。（第5款）設立並監督國立學校及其他教育機構。教育部組織法第5條第1款規定，該部之次級機關及其業務如下：國民及學前教育署：規劃、推動高級中等以下學校與學前教育政策及制度，並督導、協調、協助各地方高級中等以下學校與學前教育之發展及執行該部所轄高級中等以下學校教育事項。教育部國民及學前教育署組織法第2條第1款規定，該署掌理下列事項：高級中等以下學校與學前教育政策、制度之規劃、執行與督導及相關法規之研修。
- 2、高級中等學校學生學習歷程檔案作業要點第2點規定，國教署依教育基本法第9條第1項第3款及教育部國民及學前教育署組織法第2條規定之職權，建置高級中等教育階段學生學習歷程資料庫，向學校蒐集學生學習歷程檔案資料，並得請相關機關、機構或其他學校提供學生學習歷程檔案資料……。同作業要點第3點規定，學校應建置

學生學習歷程檔案數位平臺，蒐集學生學習歷程檔案資料，其內容應包括下列項目：……基本資料……修課紀錄……課程學習成果……多元表現……。同作業要點第8點規定，各該主管機關對於學校有關學生學習歷程檔案資料之建置作業，得視其辦理情形，就相關人員予以獎懲；如有可歸責於學校相關人員之情事，致資料登載不實，影響學生權益或大學招生制度之公正性及公平性者，應負相關行政或刑事責任。

- 3、行政程序法第19條第2項第2款及第5款規定：「行政機關執行職務時，有下列情形之一者，得向無隸屬關係之其他機關請求協助：二、因人員、設備不足等事實上之原因，不能獨自執行職務者。五、由被請求機關協助執行，顯較經濟者。」

(二)本事件肇因係資料轉移過程，因操作人員參數設定錯誤，且並未落實覆核機制，導致系統還原後，造成資料遺失，因影響學生權益甚大，致媒體爭相報導及論述，相關媒體報導分述如下：

- 1、公元2021年9月25日中時新聞網報導：上萬名高中職生學習歷程檔案遺失 遭指涉廠商否認涉事⁴。
- 2、公元2021年9月25日聯合新聞網報導：獨／有貓膩？教部稱暨大出包-基層學校竟都接廠商電話⁵。
- 3、公元2021年9月26日自由時報報導：學習歷程檔案遺失-蘇揆：即刻補救並組專案團隊總體檢⁶。

⁴ 網址：<https://www.chinatimes.com/realtimenews/20210925002967-260405?chdtv>

⁵ 網址：<https://udn.com/news/story/6885/5771310>

⁶ 網址：<https://news.ltn.com.tw/news/politics/breakingnews/3684117>

高中學習歷程檔案「公版模組」因人為疏失，導致81校7854人共2萬5210件檔案遺失。行政院今表示，行政院長蘇貞昌第一時間要求教育部儘速採取補救措施，以確保學生權益不受

- 4、公元2021年9月26日Nettalk報導：為遺失高中學習歷程檔案道歉了！暨南大學：純個案-將強化所有計畫管控⁷。
- 5、公元2021年10月4日聯合新聞網報導：學習歷程檔案遺失-潘文忠：多數檔案已回傳⁸。
- 6、公元2021年10月6日自由時報報導：學習檔案遺失引家長擔憂-呼籲建立專責有效管理單位⁹。

(三)經查，由國教署與暨南大學、采威公司就「學習歷程公版模組」建置及維運之委託及分工情形，顯示國教署對攸關學生學習表現資料蒐集及利用，核有業務督導不周、系統維運能量不足之缺失，導致多校師生需耗費額外時間及資源，進行事後確認及補救工作，分述如下：

影響，並指示行政院資通安全處立即組成專案團隊，對教育體系的資訊作業進行總體檢，找出潛在問題及提出改善對策，務必在最短時間內改善教育體系的資安系統問題。

高中學習歷程檔案為108學年推出新制，將用在111學年大學升學，但24日驚傳工程師人為操作失誤，儲存資料的3顆虛擬硬碟重置導致資料遺失，影響範圍是5日到22日間有上傳資料的學生，教育部統計共81校7854人共2萬5210件檔案遺失。教育部今(26)詳細說明事發緣由與補救措施，如學生無備份，將由教師輔導學生重製，並補助鐘點費。

行政院發言人羅秉成今指出，根據教育部調查，這次事件肇因為人為疏失，主要原因包括人為設定錯誤、缺乏異常管理機制、缺乏內部檢核機制等因素，對於因此事件而造成學校師生及家長的困擾及負擔，教育部必須盡全力加以補救，以確保學生權益不受影響。對於承攬業務單位的疏失，也應該就契約內容進行究責。除了補救措施之外，蘇貞昌要求教育部也立即落實內部管理及作業程序，以確保不會再發生類似的情形。

羅秉成表示，院長蘇貞昌已立即要求行政院資通安全處籌組專案團隊，針對教育部及相關學校的資訊作業，進行全面性的總體檢，而專案團隊的成員除了政府部門的人員以外，也應邀請資訊和資安領域的專家和學者共同參與組成，針對教育體系資訊系統開發的作業流程進行詳細的查核，以線上和實地並行的方式行訪視和檢查，儘速提出整體改善分析報告，督導教育部進行全面改善。

⁷ 網址：<https://newtalk.tw/news/view/2021-09-26/641946>

⁸ 網址：<https://udn.com/news/story/6885/5791068>

⁹ 網址：<https://news.ltn.com.tw/news/life/breakingnews/3694985>

全家盟理事長吳福濱表示，學習檔案遺失導致家長普遍質疑，吸納各方意見，決定提出建言；其中截至今(6日)仍有2千多名學生還未上傳遺失檔案，而其中高三生若未保留檔案，需重新整理，但又要面對學測壓力，恐忙得兩頭燒。

吳福濱也說，因學習歷程檔案為111學年度起，學生準備申請入學大學備審資料來源之一，原先設計是引導高中生提早掌握自身性向，確定學習目標，但檔案遺失造成新制度執行憂慮，強調此事已非教育議題，高度關乎人民對政府的信賴，應提高至行政院層級，呼籲成立專案小組，增加檔案管理經費，邀集資通安全處等專家，且除了此學習平臺之外，也要針對教育部、學校等建置類似巨量資料庫，進行全面總體檢，確保相關問題不再發生。

1、國教署與暨南大學間委託及分工情形：

- (1) 國教署106年起以行政協助方式委託暨南大學開發「學習歷程公版模組」：為提供各高級中等學校學生得使用學生學習歷程檔案，國教署於106年起建置高級中等學校學生學習歷程檔案系統，除「學習歷程中央資料庫」外，在「學習歷程學校平臺」部分，考量當時校務行政系統版本眾多，且多數校務行政系統未建置學習歷程紀錄模組可以蒐集學生「課程學習成果」及「多元表現」相關功能；如由各校自行接洽廠商，恐耗費龐大人力及時間。因此，國教署以行政協助方式委託暨南大學開發可附掛於既有校務行政系統之「學習歷程公版模組」，並由學校自主決定是否採用。
- (2) 國教署於110年度以行政協助方式委託暨南大學辦理「110年度高級中等學校學生學習歷程系統維運及向上集中機房租用計畫」：委託暨南大學辦理機房向上集中作業，規劃移轉「學習歷程公版模組」至新建置之資訊機房（即文心機房）。

2、暨南大學與采威公司間分工執行情形：

- (1) 暨南大學為協助國教署設置學習歷程檔案資訊系統，如有須對外採購之事項時，係由暨南大學基於行政協助機關之立場，擔任招標機關，依據「政府採購法」相關規定，透過採購程序與廠商簽約，另徵求資訊廠商進行該系統及資料維護。
- (2) 有關國教署委託暨南大學辦理「學習歷程公版模組」之開發及維運事項，暨南大學依據「政府採購法」規定，採限制性招標方式辦理，並

由采威公司得標。

(四)教育部於110年9月26日召開記者會說明事發經過及善後處理方式，後續補救措施導致多校師生需耗費額外時間及資源，進行事後確認及補救工作等情，影響情形分述如下：

- 1、本事件受影響學校，為使用國教署委託暨南大學招商建置之「學習歷程公版模組」之部分學校，其中之「資料儲存在設定錯誤之3臺虛擬主機」部分學生資料。
- 2、前述相關學生受影響之資料，係學生於「110年9月5日至9月22日期間」，上傳至「學習歷程公版模組」之109學年度第2學期「課程學習成果」及109學年度「多元表現」檔案。
- 3、依據采威公司於110年9月25日提供之資料，受影響範圍為學校81校、學生7,854人、檔案2萬5,210件（包括「課程學習成果」9,793件、「多元表現」1萬5,417件）。
- 4、前述以外之學校、學生及資料，尚未受影響。本事件發生於學生持續將109學年度檔案上傳至學習歷程公版模組（學習歷程學校平臺）之階段，無涉於學習歷程中央資料庫；亦即，儲存於學習歷程中央資料庫之資料，尚未受影響。
- 5、教育部110年10月5日更新本事件受影響學校及學生數¹⁰，係經暨南大學團隊再次盤查，部分學校學生學習歷程檔案未受影響或無待處理之檔案110年10月5日下午2時盤查結果，受影響之學校總計為77校次、學生2,577人、檔案4,394件。

¹⁰ 教育部國教署承辦人曾專員111年1月10日下午4時13分電子郵件。經請相關學校「逐生」、「逐檔」確認學生重新上傳檔案之意願，並輔導學生重新上傳檔案後，於110年10月26日統計相關學校回報之處理情形確認表，所有有意重新上傳檔案之學生，均已全數完成上傳。

(五)國教署委託暨南大學辦理機房向上集中作業，規劃移轉「學習歷程公版模組」至新建置之文心機房，系統搬移作業自110年9月5日起開始進行。本事件發生之過程、原委及操作疏失環節，經檢討，缺乏多重驗證覆核機制。國教署及暨南大學人員坦承疏失如下：

- 1、人員設定錯誤：本事件係暨南大學進行「學習歷程公版模組」系統搬移至「文心機房」時，工程師錯誤設定虛擬主機，導致日後系統更新、重新開機後硬碟資料被還原，學生上傳之資料因此未成功存入；前述移機過程未即時啟動備份機制，無備份資料可進行救援。
- 2、缺乏內部檢核機制：暨南大學移轉資料或系統移機時，未落實標準作業程序、運作計畫，及驗證、覆核機制，致人為錯誤未能被提早發現。
- 3、缺乏異常管理機制：暨南大學移轉資料時，工程師設定錯誤，卻缺乏異常發生後之管理機制，而未能即時偵錯及緊急處置。
- 4、行政督導不周：國教署未於委外單位進行重要系統移機、資料移轉前，掌握其運作計畫，並指派專人督導。

(六)嗣據審計部函報，暨南大學受國教署委託辦理公版模組系統移機及資料轉移作業，未依規定程序申請核准，即進行異動變更，且異動後未辦理資料備份，又國教署事前未能審慎評估委外團隊維運能量，執行過程中亦未確實掌握運作機制及期程，派員督導及確認，致未能提早發現虛擬主機人為設定錯誤及未落實移機後備份機制，衍生2萬5,210件學習歷程檔案遺失事件，影響7,854名學生權益，說明如下：

- 1、依國教署委託暨南大學辦理之「110年度高級中等學校學生學習歷程系統維運及向上集中機房租用計畫」參、資訊安全機制略以，暨南大學資訊工程學系教育行政資訊系統研發中心為資通安全防護等級B級機關，自105年起即導入「資訊安全管理系統（ISMS）」，建立資訊安全管理標準作業流程；本計畫將落實學習歷程相關系統「資通系統防護基準」達到高級系統防護基準，包含執行虛擬主機備份、系統原始碼與上傳資料備份、資料庫備份、備份驗證等作業。又依該研發中心ISMS推動小組綜合業務組發行之網路通訊及作業管理程序伍、二、(二)規定：「網路架構作重大異動前應先進行測試，待確認測試結果符合規劃後，填寫『04-16-0028主機/網路安全防護申請/異動紀錄單』經權責主管核可，方得進行變更，且應通知並協調所有相關受影響的單位。」同管理程序伍、五、(四)規定：「網路設備（如：Hub、Switch、Router、Firewall、IDS/IPS），變更其設定（含組態和規則）前，應先填寫『04-16-0028主機/網路安全防護申請/異動紀錄單』提出申請後，經權責主管核准方得變更，並於每次異動前與異動後進行備份，備份檔至少保存1代。」
- 2、經查，國教署為將國立高級中等學校校務行政等核心資通系統主機，向上集中至資安防護完善之專業資訊機房，以行政協助方式委託暨南大學辦理「高級中等學校核心資通系統主機向上集中計畫」，經暨南大學以公開招標方式委託中華電信股份有限公司臺灣南區電信分公司（下稱中華電信南區分公司）建置臺中文心機房。又國教署考

量學習歷程檔案涉及學生考招權益，須妥善處理及保存，且為擷節機房租用經費支出，規劃將公版模組自原租用之中華電信hicloud商業機房，移轉至新建置之臺中文心機房，遂以行政協助方式委託暨南大學辦理「110年度高級中等學校學生學習歷程系統維運及向上集中機房租用計畫」，工作項目包含處理涉及「資料庫系統維運及管理」之公版模組移機及資料轉移作業。復查中華電信南區分公司完成臺中文心機房建置後，於110年8月24日交付測試報告，暨南大學為儘速將使用公版模組而向上集中之學習歷程資料，自中華電信hicloud商業機房移出，以擷節商業機房租用經費支出，遂於110年9月5日起進行公版模組移機及資料轉移作業，惟執行過程未依上開網路通訊及作業管理程序伍、二、(二)及伍、五、(四)規定，分別於網路架構作重大異動前測試及網路設備變更設定等作業，填寫相關紀錄單經權責主管覆核，且未於異動後辦理備份，致作業人員套用錯誤之虛擬主機模板時，未能提早發現，錯失及時更正之良機，導致110年9月22日3臺虛擬主機因系統更新重新開機後，恢復為預設值並自動清除所有資料，造成81校、7,854名學生於同年9月5日至22日間上傳之25,210件學習歷程檔案遺失，且未能透過備份機制回復遺失資料，須由學生重新上傳相關學習歷程檔案資料。

- 3、次查，暨南大學承接國教署委託辦理公版模組移機及資料轉移作業，於109年12月23日提出之「110年度高級中等學校學生學習歷程系統維運及向上集中機房租用計畫」伍、工作團隊組成與成員載述，該校執行計畫專任技術人員係聘用「資

訊管理及維護技術員」1員，其工作項目為「各校系統效能及資安監控、系統程式碼維護」，與屬「資料庫系統維運及管理」之公版模組移機及資料轉移作業有別。惟國教署未審慎評估計畫書所載委外團隊維運能量，仍於110年2月3日簽奉核可，並於110年2月5日與該校簽訂行政協助協議書，致暨南大學考量整體系統維運成本，交由負責程式設計之系統工程師進行系統移機及資料移轉作業，兩者專業度有別。又國教署未於行政協助協議書要求暨南大學建立包含監督或驗證機制之移機標準作業流程或計畫，報經該署同意後始得執行，雖於110年1月14日、8月2日、9月7日與暨南大學開會討論，惟未確實掌握該校移機及資料轉移運作機制與作業期程，亦未派員進行督導及確認，導致未能提早發現虛擬主機人為設定錯誤及未落實移機後備份機制，衍生2萬5,210件學習歷程檔案遺失，影響7,854名學生權益。

(七)詢據暨南大學，本事件發生原因為學習歷程資料轉移，考量硬體設備到位時間、covid-19疫情、hicloud機房設備租金高達一千萬元、111年大學學科能力測驗期程等原因，導致作業時間緊湊，復因操作工程師對虛擬主機參數設定錯誤，且未落實覆核機制，造成系統還原資料遺失，說明如下：

1、暨南大學洪教授說明：

(1) 本事件因學習歷程放在中華電信hicloud機房，原規劃放在國教署建置之文心機房，因執行有所耽延，110年8月設備才到位，網路才設置完成，但因馬上就要開學了，如果沒有從hicloud機房轉至文心機房，開學後接續寒假遇

到學測結束後才上傳資料，不適合上傳資料，會延到今年暑假，如果去年暑假沒有進駐，hicloud經費需要一千萬元，基於此理由，當時算是我們的疏失，沒有跟長官提到這些事情，沒有照原本的期程及進駐文心機房，文心機房對暨南大學來說是新的設備，我請工程師儘快處理，忙中有錯，在備份原規劃兩軌，溝通上有一些疏失，比方跟采威公司講說不要備份，等我們另一個設備完備後再備份，中華電信原本就有備份，可是在中華電信的某次會議中，我們有跟中華電信說先不要備份，等我們設備齊全了再啟動備份，陰錯陽差，最後就漏掉了。另外工程師對新的虛擬主機設定錯誤，所以系統被還原，原本在開學時如果沒有那麼多學生上傳，事情不會那麼嚴重，去年因疫情國教署作了一個決定，原本應該是上學期（去年6、7月），因疫情很多實習課沒辦法做，國教署延到9月，以至於蠻多學生受到影響等情。

- (2) 教育行政資訊系統研發中心是該校資訊工程學系的部分，承包有關計畫、專案，不可能每個計畫都編有機房管理人員，跨計畫、共通性，工程師負責當時文心機房虛擬主機管理及備份規劃，比較前導性質，因他較資深，由他來處理，再移交給比較資淺的，本次是資深的工程師出差錯，因為中華電信才剛交過來，沒有完全落實覆核機制。應該由資深的覆核。

2、暨南大學操作疏失人員說明，本事件起因為個人操作錯誤：

- (1) 是我個人設定錯誤。采威公司需要使用虛擬主機有10臺，加上資料庫主機有14臺，其中有3

臺設定錯誤，為了操作系統更新重開機，才造成資料遺失，因為它是一個參數，在電話及通訊軟體溝通落差，在安裝一些軟體後會進行系統更新，要重開機才發現資料掉了，確實是我們的設定失誤，沒有作確認。

(2) 應該要使用永存性的硬碟，並由資淺者操作，而非由本人直接操作。

(八) 本案座談會議顯示，國教署允應評估學生因本事件所受影響，提供對應之補償及補救措施。學生代表及教師反映意見摘要如下：

- 1、學校補救後又遺失第2次，但我上線看是沒有，被搞得很混亂，有同學的檔案不見，仍然無法補救。
- 2、等待政府救援資料過程，未見作用，補救措施對於要補習或較忙碌的同學不公平，沒有時間補救。
- 3、遺失許多珍貴檔案，未來想要讀法政相關學習，遺失的檔案剛好是參加辯論比賽的檔案，直接放棄上傳，要面試頂大很容易被刷掉。
- 4、重新上傳比率占80至90%，重新製作占50至60%，過程中很「崩潰」，建議教育部補助廠商研發更好的系統。
- 5、希望以後有更多學生的聲音。

(九) 詢據教育部表示，迄111年3月15日前，仍有505件遺失檔案無意願上傳，可能原因為學校平臺允許學生上傳多件檔案作為暫存空間，學生評估原檔案僅係暫存，爰未再補上傳。惟本案於座談會議時，學生代表及教師反映意見，表示仍有學生檔案遺失無法補救，且先前補救措施需要多校師生需耗費額外時間及資源，進行事後確認及補救工作，有負學生、

家長、教師及社會大眾等對於教育政策之信任。

(十)綜上，教育部國教署自106年起以行政協助方式委託暨南大學開發「學習歷程公版模組」，建置高級中等教育階段學生學習歷程資料庫，惟因資料轉移過程操作人員參數設定錯誤，且並未落實覆核機制及資料備份，導致系統還原資料遺失，肇生110年9月5日至同年9月22日期間，學生上傳至「學習歷程公版模組」之109學年度第2學期「課程學習成果」及109學年度「多元表現」檔案遺失無法挽救，共計81校、7,854位學生、2萬5,210件檔案（包括「課程學習成果」9,793件、「多元表現」1萬5,417件）受影響¹¹，顯示該署對攸關學生學習表現資料蒐集及利用，核有業務督導不周、系統維運能量不足之缺失，造成多校師生需耗費額外時間及資源，進行事後確認及補救工作，有負學生、家長、教師及社會大眾等對於重大教育政策之信任，損及政府形象與公信力，核有重大違失，應議處相關失職人員。

二、國教署委託暨南大學建置及維運「高級中等學校學習歷程公版模組」，歷年共計編列8,495萬8,000元經費，建置中央雲端備份中心、資安事件中央監控中心，並辦理向上集中虛擬主機租用、增購雲端備份設備，另於110年度進行系統功能優化工作，惟仍發生重要資料遺失而難以補救之情事，顯見未能督導落實資料庫每日硬碟平臺快照、完整備份、差異備份、同步備援及定期還原演練等標準作業流程。另據審計部查核亦指出，國教署辦理資通安全業務核有未盡職責、效能過低及潛在風險等情事。尤其國教署耗費鉅額公帑委託暨南大學開發公版模組，仍無法符合各類校務行

¹¹ 教育部111年1月10日更新相關統計資料，說明110年10月5日下午2時盤察結果，受影響之學校總計為77校次、學生2,577人、檔案4,394件。

政系統使用者之需求，自111年1月底起停止服務，致已採用公版模組之395所學校，必須再度進行系統轉換，未符資通安全責任等級規定，且各校資通安全事件頻仍，任由學校端負責儲存含有學生個人機敏資料之學習歷程檔案資料，極易衍生資通安全風險。國教署鉅額公帑虛擲並衍生資安破口，造成政府政策規劃及資安專業能力遭到嚴重質疑，洵有未當。國教署應就開發公版模組卻又停止服務之不符預期效益情事，確實檢討改進，並就補助或委託辦理系統開發及維運案件，強化可行性評估機制，並確實協助各校加強測試檔案上傳至學習歷程中央資料庫之鏈結情形，保障學生權益：

- (一)查教育部暨所屬委外建置應用系統有關資通安全規定，應於事前審慎評估對機關之特殊威脅等潛在安全風險，另按資通安全責任等級分級辦法，機關自行設置、開發資通系統，其資通安全責任等級為C級：
 - 1、「教育部委外辦理或補助建置維運伺服器主機及應用系統網站資通安全及個人資料保護管理要點」第3點規定略以：該部各單位以委外單位辦理資訊業務時，應於事前審慎評估可能影響該部資產、流程、作業環境或對機關之特殊威脅等潛在安全風險，與委外單位簽訂適當之資通安全（下稱資安）協議，課予相關安全管理責任，並納入契約、行政協議書或計畫書條款。
 - 2、資通安全責任等級分級辦法第6條第1項規定：「各機關維運自行或委外設置、開發之資通系統者，其資通安全責任等級為C級。」同辦法第7條規定：「各機關自行辦理資通業務，未維運自行或委外設置、開發之資通系統者，其資通安全責任

等級為D級。」各機關應依其資通安全責任等級，辦理附表1至附表8之事項，同辦法第11條第1項定有明文。

(二)國教署原建置「學習歷程公版模組」供各校使用，惟因該公板模組維運已與暨南大學解約，停止服務與使用，需由各學校自行轉換導入其他系統，致鉅額公帑虛擲。相關經費編列及執行情形：

國教署自106年度起，建置中央雲端備份中心、資安事件中央監控中心，並辦理向上集中虛擬主機租用、增購雲端備份設備，另於110年度進行系統功能優化工作，均委託暨南大學辦理「學習歷程公版模組」之建置及維運等相關經費，總經費合計8,495萬8,000元。歷年委辦經費及執行情形如下表：

表1 國教署委託暨南大學建置及維運「學習歷程公版模組」之歷年委辦經費及執行情形一覽表

序號	辦理期程	委辦經費 (新臺幣)	執行情形
1	106年9月1日至 108年12月31日	810萬元	「學習歷程公版模組」系統開發、導入試行學校、輔導學校安裝系統並整合至既有校務行政系統。
2	107年11月1日至 109年12月31日	2,320萬元	「學習歷程公版模組」系統建置、導入試行學校。
3	109年1月1日至 109年12月31日	2,120萬元	辦理「學習歷程公版模組」系統及資料維運作業、建置「學習歷程公版模組」中央雲端備份中心及資安事件中央監控中心、向上集中虛擬主機租用、增購雲端備份設備。
4	110年1月1日至 12月31日	3,245萬 8,000元	辦理「學習歷程公版模組」系統及資料維運作業、系統向上集中至專業機房、系統功能優化。
總經費		8,495萬8,000元	

資料來源：國教署提供

(三) 經審計部查核指出，國教署耗費鉅額公帑委託暨南大學開發公版模組，仍無法符合各類校務行政系統使用者之需求，自111年1月底起停止服務，致已採用公版模組之395所學校，必須轉換至「亞昕」、「欣河」、「巨耀」、「國立臺北科技大學」等廠商或學校開發之學習歷程紀錄模組，未符資通安全責任等級規定，各校資通安全事件頻仍，任由學校端負責儲存含有學生個人機敏資料之學習歷程檔案資料，極易衍生資通安全風險，說明如下：

- 1、高級中等學校學生學習歷程檔案作業要點第2點第1項規定：「本署依教育基本法第9條第1項第3款及教育部國民及學前教育署組織法第2條規定之職權，建置高級中等教育階段學生學習歷程資料庫，向學校蒐集學生學習歷程檔案資料，並得請相關機關、機構或其他學校提供學生學習歷程

檔案資料。」同要點第3點第1項規定：「學校應建置學生學習歷程檔案數位平臺，蒐集學生學習歷程檔案資料……」。

- 2、經查，國教署為落實十二年國民基本教育課程綱要總綱有關高級中等學校應完備學生學習歷程檔案之規定，以蒐集、處理及利用學生學習歷程檔案資料，訂定學習歷程作業要點。依該要點第2點及第3點規定，高級中等學校應建置學生學習歷程檔案數位平臺，蒐集學生學習歷程檔案資料，並提交至國教署建置之高級中等教育階段學生學習歷程資料庫。又國教署為協助高級中等學校建置學習歷程學校平臺，自106年度起，依行政程序法第19條第2項第2款及第5款規定，以行政協助方式，委託暨南大學開發可附掛於各校既有校務行政系統之公版模組，並逐年辦理維護、優化及向上集中，截至110年12月底止，委辦經費合計8,495萬8,000元。惟據國教署提供之108年1月至110年12月公版模組系統問題描述及處理紀錄統計資料，3年間各校分別提出2,122則、7,514則及7,150則，合計16,786則問題，內容包括校務資料、系統操作、程式錯誤反應等態樣，顯示國教署自106年起委託辦理公版模組開發，歷經多年維護及優化，存在問題繁多，使用者體驗不佳。嗣經國教署評估公版模組仍無法符合各類校務行政系統使用者之需求，後續需再投入龐大資源始能改善，爰於110年12月2日以臺教授國字第1100163083號函，通知使用公版模組之395所學校，自111年1月31日起停止公版模組服務，並請該等學校轉換至其他廠商開發之學習歷程紀錄模組，肇致耗費鉅額公帑開發之公版模組，未達

原訂提供各校選用之預期目標，且增加學校半途轉換學習歷程紀錄模組之行政負擔與風險。

- 3、次查，行政院基於教育部推動公版模組等核心資通系統向上集中之前提，於108年7月24日以院臺護字第1080180748號函，核定調降國立高級中等學校資通安全責任等級至D級，並於109年4月13日以院臺護字第1090165321號函，准予修正備查教育部所報「公立高級中等以下學校資通安全防護計畫」。按該計畫第6點第3項規定，有關學校核心資通系統，應於資通安全管理法施行後2年內完成向上集中；學習歷程檔案系統等涉及學生學籍資料系統得於系統建置完成後，於資通安全管理法施行後3年內完成系統轉移，即110年12月31日前完成。國教署為使國立高級中等學校資通業務符合資通安全責任等級之要求，並於期限內完成學習歷程相關系統向上集中作業，及解決學校端之學習歷程學校平臺，儲存學生個人機敏資料可能衍生之資通安全風險，經以行政協助方式，委託暨南大學辦理採用公版模組之395所學校儲存資料向上集中作業，於109年11月完成第一階段集中至臨時租用之中華電信Hicloud商業機房，及於110年9月完成第二階段集中至國教署臺中文心機房。惟國教署考量公版模組無法符合各校需求等，決定停止公版模組服務後，函請採用公版模組之395所學校，於110年12月31日前轉換至與原有校務行政系統相容性高之學習歷程紀錄模組。其中，轉換至亞昕資訊股份有限公司、欣河資訊有限公司所開發模組之217校，其學習歷程資料則儲存至學校端之伺服器，已未符合行政院同意調降國立高級中等學校資通安全責任

等級至D級，係基於核心資通系統向上集中之前提，肇致各校資通安全責任等級依規定或須調回C級及資通安全防護不符資通安全責任等級分級辦法，且市縣政府主管公立學校及私立學校，亦存有資通安全防護不足之虞。據國教署所屬國立高級中等學校109年1月1日至110年7月9日資通安全事件統計資料，約1年半時間內，計有94校發生370次資通安全事件，顯示各校資通安全事件頻仍，由學校端負責儲存含有學生個人機敏資料之學習歷程檔案資料，極易衍生資通安全風險。

表2 使用學習歷程公板模組學校轉換改用其他系統情形

單位：校

設立別 (註1)	轉換系統 (註3)	校數	最新核定資通安全等級 (註4)	校數	未符資通安全管理法情事
國立高級中等學校 183校 (註2)	亞昕系統	34	C	21	學生學習歷程檔案資料未向上集中，且未有充足人力落實C級機關資通安全應辦事項(資通安全責任等級分級辦法第6條)。
			D	13	學生學習歷程檔案資料未向上集中，且未符合D級機關係未維運資通系統之規定(資通安全責任等級分級辦法第7條)。
	欣河系統	57	C	41	學生學習歷程檔案資料未向上集中，且未有充足人力落實C級機關資通安全應辦事項(資通安全責任等級分級辦法第6條)。
			D	15	學生學習歷程檔案資料未向上集中，且未符合D級機關係未維運資通系統之規定(資通安全責任等級分級辦法第7條)。
			歸屬大專校院規範	1	國立臺東專科學校附設高級農工職業進修學校，非屬國教署公立高級中等以下學校資通安全防護計畫範圍。

設立別 (註1)	轉換系統 (註3)	校數	最新核定 資通安全 責任等級 (註4)	校數	未符資通安全管理法情事
	巨耀系統	69	C	40	校內學習歷程模組主機已向上集中至文心機房。
			D	28	
			歸屬大專校院規範	1	國立成功大學附設高級工業職業進修學校，非屬國教署公立高級中等以下學校資通安全防護計畫範圍。
	北科大系統	22	C	11	校內學習歷程模組主機已向上集中至北科大機房。
			D	11	
關閉系統	1	國立臺灣戲曲學院高職部因學生性質特殊已關閉系統(註5)。			
市(縣)立高級中等學校 68校	亞昕系統	19	市(縣)立高級中等學校之學習歷程檔案資料向上集中係由市縣政府負責；轉換至巨耀系統者暫時向上集中至文心機房。		
	欣河系統	18			
	巨耀系統	31			
私立高級中等學校 144校	亞昕系統	30	私立高級中等學校非屬國教署公立高級中等以下學校資通安全防護計畫範圍；轉換至巨耀系統者暫時向上集中至文心機房；轉換至北科大系統者已向上集中至北科大機房。		
	欣河系統	59			
	巨耀系統	54			
	北科大系統	1			

- 註：1. 各設立別之日間部、進修部均分別計算。
2. 國立高級中等學校：包含國立高級中等學校校務基金所屬學校、科技部所轄3所科學園區實驗中學及國立臺東專科學校附設高級農工職業進修學校、國立成功大學附設高級工業職業進修學校、國立臺灣戲曲學院高職部等3所大專校院所屬學校。
3. 亞昕系統、欣河系統、巨耀系統、北科大系統分別為亞昕資訊股份有限公司、欣河資訊有限公司、巨耀資訊顧問有限公司及國立科技大學開發之學習歷程紀錄模組。
4. 依行政院110年6月9日及110年11月19日重新核定教育部所屬資通安全責任等級。
5. 國立臺灣戲曲學院屬多年一貫學制學校，經教育部於110年3月11日召開會議，決議考量該校高職部課程特殊性，無法配合「高級中等學校課程計畫填報平臺」網站之頁面欄位進行線上填報，爰該校高職部之高級中等學校課程計畫自109學年度起採「書面檢視」，不須線上填報；另該校高職部學生於高三下學期參加大專校院個人申請及甄選入學時，將採現行方式（PDF檔案模式）上傳備審資料。

資料來源：審計部自國教署提供資料彙整。

(四) 本案諮詢學者專家表示，如經費適當編列，不至於發生本事件；另本案詢據國教署，該署於暨南大學人力不足之情況下，仍委託協助建置重要資訊系統，似有可議之處：

1、本案諮詢學者專家表示，資安就如國防，本事件為低層級之資安事件，肇因為未遵守標準作業流程且無覆核機制，重要資料亦未確實備份，關鍵為人員紀律且無防呆機制，沒有備份僅是推託之辭。且備份的硬體費用是否沒有在當時規劃就納入，如果當時有編列備份經費，應該不會發生本事件，另後續資安問題，只要利益夠大，就會有心人士願意違法，畢竟付出價格就會有相對價值。

2、詢據國教署說明本事件肇因，為暨南大學之維運「人力不足」，暨南大學則說明事發原因為「虛擬主機操作失誤」，與補足人力容屬兩階段事宜；至於國教署於暨南大學人力不足之情境下仍委託協助建置重要資訊系統，似有可議部分，由本院詢答內容可知內情，分敘如下：

(1) 國教署資安人力缺乏，沒有廣泛關照，要強化此方面人力，短期、應急之處理，強化學習歷程系統，進一步擴大至考試及招生系統，長期包括系統整合，機房強化，國教署專業人力強化等；要有充足的人力，執行時要有雙線檢核，要有2個具有經驗的人進行覆核……確實有連動。

(2) 將案子委託給暨南大學時，當初在做這件案子時人力不足，的確沒有配置足夠工程師，後來才緊急委託中華電信。

(五) 「學習歷程公版模組」111年1月底停止服務後，教

育部補助各校辦理轉換及導入「學習歷程紀錄模組」，於111年度共計已補助371校次，耗費2,968萬元之系統導入費用，112年之維運費用，亦同由教育部補助，113年起則由回歸各校預算支應。教育部就經費編列及執行情形其中為協助各校完成「學習歷程紀錄模組」之轉換工作，視學校經費需求及選擇系統服務廠商版本，補助第1年（111年度）之系統導入費（含保固費）；考量系統轉換初期，確保其穩定性，第2年（112年度）之維運費用亦由教育部補助學校辦理。另有關直轄市、縣（市）政府主管學校部分，行政院已同意教育部全額補助，免由地方政府分攤。本次學校辦理轉換及導入「學習歷程紀錄模組」共計394校次（原395校次，扣除無提交需求之國立臺灣戲曲學院高職部），系統導入內容包括系統開發、系統整合、資料移轉、教育訓練及後續維護保固等費用，每校次（1校如同時設有日間部及進修部，分別計次）補助經費上限為8萬元，且因第3年後（113年度起）各年度所需模組維運費用，因維運費額度非鉅，且各校可依學校需求個別與維運廠商調整所需模組功能，回歸各校預算支應。國教署應就開發公版模組卻又停止服務之不符預期效益情事，確實檢討改進，並就補助或委託辦理系統開發及維運案件，強化可行性評估機制，避免類似情事再次發生。另就向上集中後又回歸各校自行儲存學生機敏資料，不符資通安全責任等級規定及衍生資通安全風險，妥為督促檢討因應方案，並協助各校加強測試檔案上傳至學習歷程中央資料庫之鏈結情形，確實保障學生權益。

（六）綜上，國教署委託暨南大學建置及維運「高級中等學校學習歷程公版模組」，歷年共計編列8,495萬

8,000元經費，建置中央雲端備份中心、資安事件中央監控中心，並辦理向上集中虛擬主機租用、增購雲端備份設備，另於110年度進行系統功能優化工作，惟仍發生重要資料遺失而難以補救之情事，顯見未能督導落實資料庫每日硬碟平臺快照、完整備份、差異備份、同步備援及定期還原演練等標準作業流程。另據審計部查核亦指出，國教署辦理資通安全業務核有未盡職責、效能過低及潛在風險等情事。尤其國教署耗費鉅額公帑委託暨南大學開發公版模組，仍無法符合各類校務行政系統使用者之需求，自111年1月底起停止服務，致已採用公版模組之395所學校，必須再度進行系統轉換，未符資通安全責任等級規定，且各校資通安全事件頻仍，任由學校端負責儲存含有學生個人機敏資料之學習歷程檔案資料，極易衍生資通安全風險。國教署鉅額公帑虛擲並衍生資安破口，造成政府政策規劃及資安專業能力遭到嚴重質疑，洵有未當。國教署應就開發公版模組卻又停止服務之不符預期效益情事，確實檢討改進，並就補助或委託辦理系統開發及維運案件，強化可行性評估機制，並確實協助各校加強測試檔案上傳至學習歷程中央資料庫之鏈結情形，保障學生權益。

三、教育部暨國教署掌管全國高級中等以下學校教育事務，然未盡重視資通安全專業人才之培育，致資通安全管理法於107年6月6日公布後迄本事件發生已逾3年，惟該署尚無配置妥適質量之專業人力，且資通安全內部檢核及異常管理機制造未周全，僅得以行政協助方式委託暨南大學，建置攸關重要教育政策之資訊系統，惟於維運量能不足下易衍生資通安全風險。行政院及教育部應積極評估國教署設立資通（安）專責

單位之必要性：

- (一)查據相關規定，行政院擔負國家整體資安政策規劃之權責，而目前國教署尚未有資通安全專責人力之編制：
- 1、資通安全管理法（107年6月6日公布），第1條規定，為積極推動國家資通安全政策，加速建構國家資通安全環境，以保障國家安全，維護社會公共利益，特制定本法。同法第2條規定，本法之主管機關為行政院。
 - 2、國教署組織法未見資通安全專責人力之配置（編制表如附件四）。
- (二)行政院資安處協助教育部處理本事件善後處理¹²，首於110年9月間本事件發生後，行政院副院長即召會研商因應措施，為顧及考生權益，同意教育部先行復原及辦理相關補救措施，原規劃就本事件執行之資安稽核，改為與考生權益較為相關之考生及招生事項，並請資安處與教育部共同研商教育體系整體資安強化措施，於同年9月27日請國教署到行政院說明，另資安處簡處長亦於次日到教育部拜會主任秘書，討論後續改善精進及規劃資通系統健檢作業。教育部對於高級中等學校學生學習歷程檔案相關系統之後續精進作為，包括加強既有備份機制、強化機房管理專業能量、加強備份監控並落實還原演練、建立系統重大變更多重驗證及覆核機制、強化委外團隊等機制，進行資訊安全相關作業檢核等，上開作為已規劃並持續辦理適當質量之人員配置；行政院資安處復稱，教育部除應持續落實現有委外辦理系統資安管理規範外，亦應落實資通安全管

¹² 教育部國教署承辦人曾專員111年1月17日下午9時19分電子郵件、行政院就本案詢問之書面說明資料。

理相關要求，將建議教育部併同評估規劃有關教育體系資安作業整體推動所需之資源配置及人力¹³，並為降低教育體系因管理不當所致重大資安事件發生風險，將與教育部共同研議辦理短及中長期強化策略，並持續協助教育部推動，在學資安人才培育機制係由教育部各相關司共同協助推動，針對資安人員配置，教育部已依法配置4名資通安全專職人員，且符合法規、證照及證書要求；針對本次事件，國教署已規劃增編資安相關人力，因組織法修訂尚需時日，目前先運用現有員額以任務編組方式處理資安相關業務。有關教育體系資安作業整體推動所需之資源配置及人力，亦將建議教育部併同評估規劃，且除應持續落實現有委外辦理系統資安管理規範外，亦應落實資通安全管理法施行細則第4條之委外管理相關要求，選任合適受託者並監督，如資通安全管理措施、資安人員之訓練及配置、複委託之對象、範圍及其資安維護措施等，如委託案相關行政協議書應納入適當程度之資安要求，俾強化該部委外管理，降低資安事件發生機率。針對上開教育部所提改善行動計畫，除就高級中等學校學生學習歷程檔案相關系統之精進作為，包括加強既有備份機制、強化機房管理專業能量、加強備份監控並落實還原演練、建立系統重大變更多重驗證及覆核機制、強化委外團隊等機制，進行資訊安全相關作業檢核等。

(三)嗣由教育部說明就本事件之策進作為，除強化機房管理專業能量、加強備份監控並落實還原演練及建立系統重大變更多重驗證及覆核機制等作為外，針

¹³ 行政院就本案詢問之書面說明資料。

對人力質量部分，特別提及為提升國教署資安防護能量，業已向行政院、考試院等陳核增編資安相關人力事宜，以成立國教署資訊組為目標，惟因牽涉須修訂國教署組織法，尚需時日，已運用現有員額，先成立任務編組方式，處理國教署資安業務，以爭取國教署設立資訊（安）專責單位；教育部復稱，國教署資通安全人力缺乏，相關業務工作於策略面、管理面、技術面允應落實執行，建立異常管理機制，並進行還原演練等，由第三方或自我內部稽核，期待強化相關人力，並於本院詢問時表示：國教署資安人力缺乏，沒有廣泛關照，要強化此方面人力，短期、應急之處理策略為強化學習歷程系統，進一步擴大至考試、招生資訊系統，長期策略包括系統整合、機房強化、國教署專業人力強化等；以委外、採購方式辦理，有事前評估機制，接續會讓相關單位依循，事前評估就受委託單位程序面、環境是否具備完善資通安全措施，是否經過第三方驗證等，相關工作要做的更確實，才能評估有能力足以負擔重大業務之委辦，如有機敏性資料，受委託單位亦應進行適任性查核；在營運階段，有訂定標準作業程序。在人員及多重覆核機制上要確保正確性；備份在營運階段相當重要，並需進行還原演練，都必須全面處理精進，在稽核作業方面，由第三方或自我內部稽核。

- (四) 嗣據本案諮詢會議學者專家指出，政府部門人員資訊素養未盡充裕，委託學校後亦無專業督導能力，中央政府、地方政府，有諸多資料庫，可能花了幾百萬建置，出問題後就不知如何應對，顯見教育部門的權管人員，對資訊外行且不具專業能力，本身不瞭解相關業務之資訊專業，委託學校或廠商後也

不知如何督導，教育部資訊及科技教育司對負責之相關業務，應該對教育人員專業提升有所作為。

(五)綜上，資通安全管理法已於107年6月6日公布，迄本事件發生已逾3年，惟教育部暨國教署未盡重視資通安全專業人才之培育，尚無配置妥適質量之專業人員，致資通安全內部檢核及異常管理機制未盡周全，僅得以行政協助方式委託暨南大學辦理，建置攸關重要教育政策之資訊系統，行政院及教育部允宜審慎考量國教署設立資通（安）專責單位之必要性。

四、教育部於110年9月26日召開記者會說明本事件發生經過及補救措施，已引發媒體報導及社會關注，而本事件肇因為未落實資通操作覆核之安全機制及標準作業流程，故除應依契約規定追究暨南大學行政協助應負之責任或補償外，行政院允宜以此案例為鑑，落實強化政府單位依資通安全管理法落實相關工作及宣導，並加強高階主管人員資通安全素養：

(一)查據相關規定，行政院就政府機關落實資通安全事項，允應進行研發、整合、應用等事宜，並培育所需專業人才，另教育部對督辦資通安全業務不力人員之獎懲方式亦定有明文。故此，允宜以此案例為鑑，落實強化政府單位資通安全工作之宣導說明如下：

1、資通安全管理法第4條規定略以，為提升資通安全，政府應提供資源，整合民間及產業力量，提升全民資通安全意識，並推動下列事項：一、資通安全專業人才之培育。二、資通安全科技之研發、整合、應用、產學合作及國際交流合作……。同法第5條規定，主管機關應規劃並推動國家資通安全政策、資通安全科技發展、國際交流合

作及資通安全整體防護等相關事宜，並應定期公布國家資通安全情勢報告、對公務機關資通安全維護計畫實施情形稽核概況報告及資通安全發展方案。前項情勢報告、實施情形稽核概況報告及資通安全發展方案，應送立法院備查。故此，對於本次事件之發生原委及改善作為，除依法做成報告，送立法院備查外，允應廣宣各公務機關，以確實宣導資通安全。

2、按資通安全責任等級分級辦法附表9「資通系統防護需求分級原則」，於防護需求等級「高」之「完整性」構面，發生資通安全事件致資通系統受影響時，可能造成資訊錯誤或遭竄改等情事，對機關之營運、資產或信譽等方面將產生非常嚴重或災難性之影響。於「可用性」構面，發生資通安全事件致資通系統受影響時，可能造成對資訊、資通系統之存取或使用之中斷，對機關之營運、資產或信譽等方面將產生非常嚴重或災難性之影響。

3、教育部人員資通安全事項獎懲基準第5點至第7點，對該部人員未依法及其授權訂定之法規或規範辦理資通安全業務，或對業務督導不力，情節重大者，得核予申誡或記過之處分。教育部職員獎懲要點第5點第8款規定，有下列情形之一者，記過：……對屬員督導考核不周，致造成不良後果，情節較重者。同要點第4點第4款規定，有下列情形之一者，申誡：……對屬員疏於督導考核，致影響業務推展，情節輕微者。

(二)依國教署委託辦理110年度高級中等學校學生學習歷程系統維運及向上集中機房租用計畫行政協助協議書，本專案系統之防護需求等級評估為「高」

，本事件發生後，對機關之營運或信譽等方面，已產生非常嚴重或災難性之影響。故此，本事件發生後，教育部暨所屬國教署已議處國教署署長及業管主管等相關失職人員¹⁴（教育部令列密）。另行政院資安處簡處長於本院詢問時表示，本事件於委外案件管理、標準作業程序及資通安全人力均有待加強：本事件為系統移轉時設定問題，造成資料被初始化、被清除，不是外部入侵，已請教育部提出改善措施，另行政院副院長將邀請相關部會，以教育部之案例，請各部會加強資安措施宣導，並建議教育部針對教育體系進行改善作為。

(三)本案經教育部依資通安全管理法、教育部委外辦理或補助建置維運伺服器主機及應用系統網站資通安全及個人資料保護管理要點、資通安全責任等級分級辦法、資通安全事件通報及應變辦法及行政院所頒定之各項資通安全規範及標準，歸納本事件發生之原因指出，本事件肇因為未落實資通操作覆核之安全機制及標準作業流程，故已邀請學者專家組成覆核團隊，110年12月請暨南大學盤點關鍵系統及程序、建立緊急標準作業流程、研議離線備份機制等強化資通安全管理之SOP，並進行SOP文件與實施情況查核。教育部允應依資通安全管理法及行政委託契約所列相關罰則，釐清暨南大學之相關責任，相關說明如下：

- 1、參照「資通安全責任等級分級辦法」附表10規定一人員設定錯誤，本事件係暨南大學進行系統搬移至文心機房時，工程師錯誤設定虛擬主機，導致日後系統更新、重新開機後硬碟資料被還原，

¹⁴ 教育部110年12月3日臺教人(三)字第1100165674號令、教育部國民及學前教育署110年12月3日臺教國署人字第1100161992號令。

學生上傳之資料因此未成功存入；前述移機過程未即時啟動備份機制，導致無備份資料可進行救援。

- 2、參照「資通安全責任等級分級辦法」第11條第2項及「資通安全責任等級分級辦法」附表10規定—缺乏內部檢核機制，暨南大學移轉資料或系統移機時，未落實標準作業程序、運作計畫，及驗證、覆核機制，致人為錯誤未能被提早發現，有違資通安全。
- 3、參照「資通安全責任等級分級辦法」附表10規定—缺乏異常管理機制，暨南大學移轉資料時，工程師設定錯誤，卻缺乏異常發生後之管理機制，而未能即時偵錯及緊急處置。
- 4、參照「資通安全管理法」第9條及「資通安全管理法施行細則」第4條第1項第2款規定—行政督導不周，國教署未於委外單位進行重要系統移機、資料移轉前，掌握其運作計畫，並指派專人督導。

(四)嗣據本案陳情人（資訊工程領域專業）表示，教育部有資訊專家，惟如政府的高級官員對於資訊毫無素養，乃是一件相當危險的事，實應檢視政府的高級官員究竟有沒有資訊素養；另本案諮詢學者專家亦指出，牽涉到公共利益，資安的問題就是重中之重，比資料的保存、修改更重要；從地方到中央應該要有整合系統，即使地各自辦理，中央亦應進行整合。

(五)綜上，教育部於110年9月26日召開記者會說明本事件發生經過及補救措施，已引發媒體報導及社會關注，嗣於同年12月3日議處國教署署長及業管主管等相關失職人員，而本事件肇因為未落實資通操作

覆核之安全機制及標準作業流程，故除應依契約規定追究暨南大學行政協助應負之責任或補償外，行政院允宜以此案例為鑑，落實強化政府單位依資通安全管理法落實相關工作及宣導，並加強高階主管人員資通安全素養。

參、處理辦法

- 一、調查意見一至二，提案糾正教育部國民及學前教育署。
。
- 二、調查意見三至四，函請行政院督同所屬確實檢討改進見復。
- 三、調查意見一至四，函復陳訴人、審計部。
- 四、調查意見上網公布。

調查委員：葉大華

葉宜津

王麗珍

賴鼎銘

張菊芳