

一九九九年十一月八日

立法會資訊科技及廣播事務委員會

市政總署為使各重要系統及設備 符合公元 2000 年數位標準而進行的工作及應變計劃

目的

本文件旨在報告市政總署為使各重要系統及設備符合公元 2000 年數位標準而進行的工作的最新情況，及為應付因「數位問題」而可能引發的事故之應變計劃。

整體進度

2. 市政總署在部署及執行有關解決「電腦公元 2000 年數位問題」（下稱「數位問題」）工作時，嚴格遵從資訊科技署、機電工程署及電訊管理局發出的工作指引，而署內所有重要的資訊科技系統、內置式系統及通訊系統，為「數位問題」而進行的修正及測試工作，亦均在本年 6 月內全部順利完成。詳情已列於附錄。

3. 市政總署為進一步確定重要的資訊科技系統不受「數位問題」影響，在本年 7 月至 9 月，為所有重要的資訊科技系統，在真實運作的環境上安排公元 2000 年過渡日模擬測試，結果所有系統均順利通過測試。

4. 至於內置式系統及通訊系統，署方要求所有重要的系統及設備，均需要有承辦商或保養維修商的書面確認，符合公元 2000 年數位標準。除此之外，署方更已為該等系統及設備安排額外的審核測試，以確保由外間機構執行的修正工作正確無誤。而在重要的市政總署建築物內，署方更與機電工程署作出特別安排，每逢關鍵日子期間均會有機電工程署駐場小組通宵當值，以保證能迅速解決因「數位問題」而引起的故障。

市政總署內部工作小組及支援服務

5. 市政總署對解決「數位問題」極為重視，並在轄下資訊科技中

心成立中央工作支援小組，由助理署長（資訊科技）領導，負責協調和監督部門內所有這方面的工作。同時亦在四個分科內設立分科工作督導小組，負責監督分科內各項工作進度，及解決在資源調配及工作優先次序上的問題。同時，為確保迅速和有效地回應各市政總署內部員工對「數位問題」的查詢及支援服務的需求，市政總署在本年 7 月開始設有內部 24 小時電話支援熱線，處理所有有關的查詢及協調提供緊急支援服務。

應變計劃（Contingency Plan）

6. 為了保證署方的服務不會受到「數位問題」的影響，市政總署已為所有重要的系統及設備制定應變計劃。署方要求應變計劃必須清楚列明當系統及設備受「數位問題」影響而不能提供服務時，如何為市民繼續提供服務。應變計劃內的措施包括後備人手操作程序、以印刷文件為主的備份安排、額外應急人手的準備等。例如城市電腦售票網系統，在關鍵日前兩天便開始把系統內重要的票務及財務資料印出。在關鍵日前一天售票服務完成後，便會將各場地最新的售票情況複製成座位表，以便分派至各票務處。此外，系統會作額外備份，同時亦會啟動災難應變中心的後備電腦系統準備應變。倘若主系統及後備電腦系統同時因「數位問題」不能運作，便會利用日期重設的方法使電腦恢復運作，如仍無效，各票務處便會根據預早準備的票務資料轉為人手操作，繼續為該售票處所屬的演藝場館的節目提供即場及七天內預售門票服務。此外，臨時市政局公共圖書館電腦系統，亦會在關鍵日前一天作額外備份。倘若因「數位問題」不能運作，便會利用日期重設的方法，使電腦系統能局部重新運作，以支援圖書館的日常工作，例如繼續提供館內的圖書目錄查閱服務等。這個安排再配合後備人手操作程序，便保證了公眾服務不會受影響而中斷。

7. 應變計劃亦已把重要的商業夥伴及社會基本服務的「數位問題」的風險加入考慮，例如本署的資訊科技中心備有後備電力系統，倘若地區電力中斷，便可立即由獨立的後備發電機供應電力。同時，市政總署亦為重要的資訊科技系統設立了後備通訊網絡。假若主網絡因「數位問題」失效，系統便會通過後備網絡轉移至災難應變中心繼續運作。

8. 所有的應變計劃，都經過署內專為處理「數位問題」而成立的中央工作支援小組審核。署方同時為所有應變計劃安排演習，一方面測試應變計劃的可行性，另一方面為前線員工提供實習機會。所有演習已在本年 10 月完成。

部門緊急應變小組

9. 為了有效統籌及指揮市政總署內各部組過渡「數位問題」的關鍵日子，署方設有「數位問題」部門緊急應變小組。對內監察市政總署所有重要的系統及設備，及對外負責與政府「數位問題」中央統籌中心緊密聯繫。

10. 小組每逢「數位問題」的關鍵日子前 7 天開始運作，並在關鍵日子前一天及關鍵日子內 24 小時運作，工作包括

- 通告全體員工在關鍵日子期間提高警覺，及避免在關鍵日期間進行系統及設備上的更新或維修
- 確定各部組已預留人手及資源應付突發事件
- 確定各應變計劃的準備工作已經妥善開展
- 制定重要資訊科技系統在關鍵日前一天及當天的工作程序
- 確定在關鍵日為各系統及設備而準備的檢查程序表是否已經擬備
- 確定有關的重要電腦紀錄已妥為印備及保存，及為重要的資料及程式製作額外的後備拷貝
- 確定後備電腦系統已經準備就緒

同時，根據資訊科技署的指引，署方將為所有重要系統及設備制定駐守監察紀錄，並特別安排有關的前線工作人員及管理人員，在關鍵日子期間例如在 1999 年 12 月 31 日至 2000 年 1 月 3 日內駐守監察所有重要系統及設備，以便遇有因「數位問題」而引發的問題時可迅速處理。

11. 小組在關鍵日子期間將密切注意所有重要系統及設備，當懷疑有「數位問題」的事故時，有關職員會通過市政總署「數位問題」熱線，通知應變小組有關事件細節及對應措施，而小組將會向部門首長報告事件進展，亦同時向中央統籌中心報告情況。若系統未能在預定時間內復原，署方會執行有關應變計劃。在關鍵日子的上午，小組更會對所有重要系統及設備進行檢查，以確定它們正常運作，並會隨即向部門首長及中央統籌中心報告最新情況。

市政總署

一九九九年十一月（隨文附上本文之英文翻譯版本）

附錄：市政總署為使各重要系統及設備符合公元 2000 年數位標準而進行的工作最新情況（1999 年 11 月 1 日）

重要系統及設備種類	重要資訊科技系統	重要內置式系統	重要通訊系統
(甲) 由製造商或承辦商確認為符合公元 2000 年數位標準的系統及設備 / 在公元 2000 年前停用的系統及設備	5 (27.8%) 註一	247 (86.4%)	18 (85.7%) 註四
(乙) 經升級或修正及測試後符合公元 2000 年數位標準的系統及設備	11 (61.1%) 註二	38 (13.3%)	1 (4.8%) 註五
(丙) 通過內部時鐘調校便可順利過渡的系統及設備/承辦商未能確認系統及設備符合公元 2000 年數位標準，但系統經及設備詳細測試後符合公元 2000 年數位標準	2 (11.1%) 註三	1 (0.3%)	2 (9.5%)
總數	18 (100.0%)	286 (100.0%)	21 (100.0%)

註一：這類系統由製造商或承辦商確認為符合公元 2000 年數位標準：

1. 墳場及火葬場服務電腦系統
2. 臨時市政局大樓會議及投票系統
3. 臨時市政局秘書處辦公室自動化系統及文本檢索系統
4. 市政總署的辦公室自動化系統及文本檢索系統
5. 博物館入場證系統

註二：這類系統經升級或修正及測試後符合公元 2000 年數位標準：

1. 城市電腦售票網系統（URBTIX）
2. 康體售票網系統（SPORTIX）
3. 票房管理資料系統
4. 文康市政職系人員管理系統
5. 市政總署熱線電腦系統
6. 運輸管理資料系統
7. 牌照/許可證系統
8. 小販牌照系統
9. 街市檔位租金系統
10. 債權人付款系統
11. 收款系統

註三：這類系統通過內部時鐘調校便可順利過渡，或雖然承辦商未能確認系統及設備符合公元 2000 年數位標準，但系統經詳細測試後符合公元 2000 年數位標準：

1. 圖書館電腦系統（Library Automation System）
2. 圖書館電腦系統的後備書籍借還系統（Library Automation System - PC Backup System）

註四：在 18 個重要通訊系統當中，香港歷史博物館舊址的商用電話系統由於遷館原因已經停用，並由新的電話系統取代。新系統均符合公元 2000 年數位標準。

註五：這個系統是市政總署熱綫的人機對話應答系統。