

## 作業報導

### ● 「台南市政府公務入口網」服務作業介紹

#### 壹、緣起

台南市政府因應縣市合併升格為直轄市，各公務機關更需要具有彈性的操作及簡便管理方式，提升所屬公務人員資訊系統統一資訊帳號系統整體管理效益及便利性，並作為各機關公務人員公務資訊聯繫及各系統整合一站式登入之入口網，故合併初期即進行系統規劃及推動差勤、電子郵件、公文系統、市府公務無線網路服務系統等之整合建置本府公務入口網(<http://login.tainan.gov.tw>)。

自 99 年 12 月 25 日縣市政府合併後啓用使用至今，已成為本府及所屬各機關公務人員最常使用之整合服務平台，功能包括「我的文件區」、「我的行事曆」、「公告專區」、「公務檔案區」、「公文附件下載」、「場地借用申請」、「教育訓練報名」、「線上報修」、「回傳區」、「討論區」等，能便捷地完成各項業務工作。

#### 貳、系統導入說明

本系統於開發階段時，主要係作為市府單一簽入機制之通用帳號來源管理平台，以及做為各系統之單一簽入整合系統之代簽入口。

系統後端機制則藉由與 Novell IDM 之整合，將公務帳號異動結果同步至其他異質系統，以及依整合系統之需求，設定適當存取權限開放公務帳號資料庫檢視表，以達到各異質系統可同步共用公務帳號，進而達到單一簽入的目的。

99 年 12 月公務帳號管理建立單一簽入整合儀表板後，於 100 年 3 月進行通用業務整合，於同年 11 月加入訊息整合服務，截至 101 年目前整合完成的系統包括：公務電子郵件、正式版公文管理系統、差勤系統府本部版、差勤系統機關版、差勤系統精簡版、行政資訊網、E 公務訊息中心。系統架構圖如圖 1。

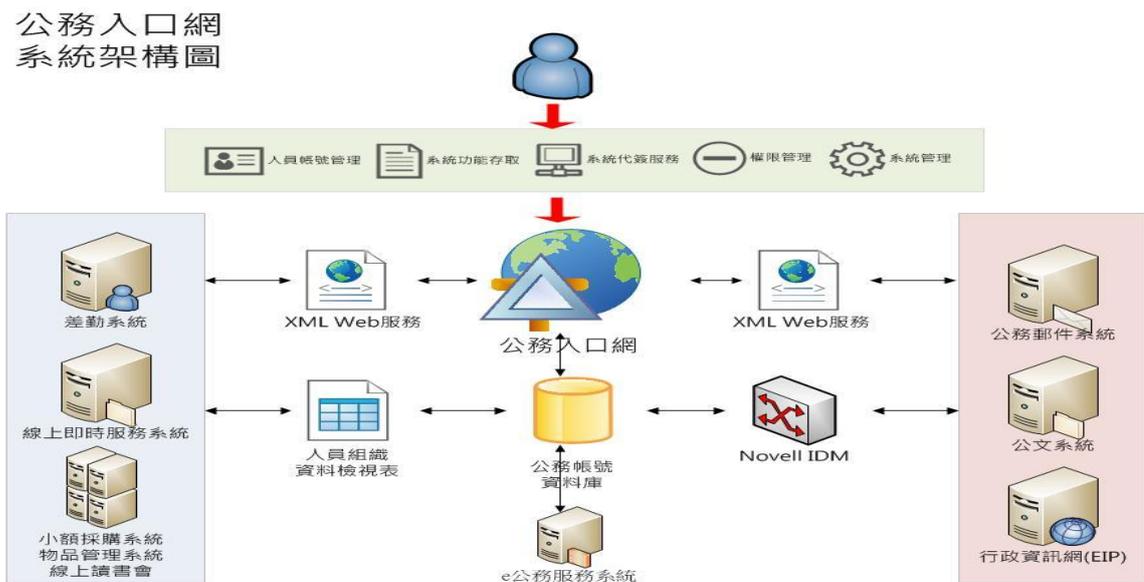


圖 1 公務入口網系統架構圖

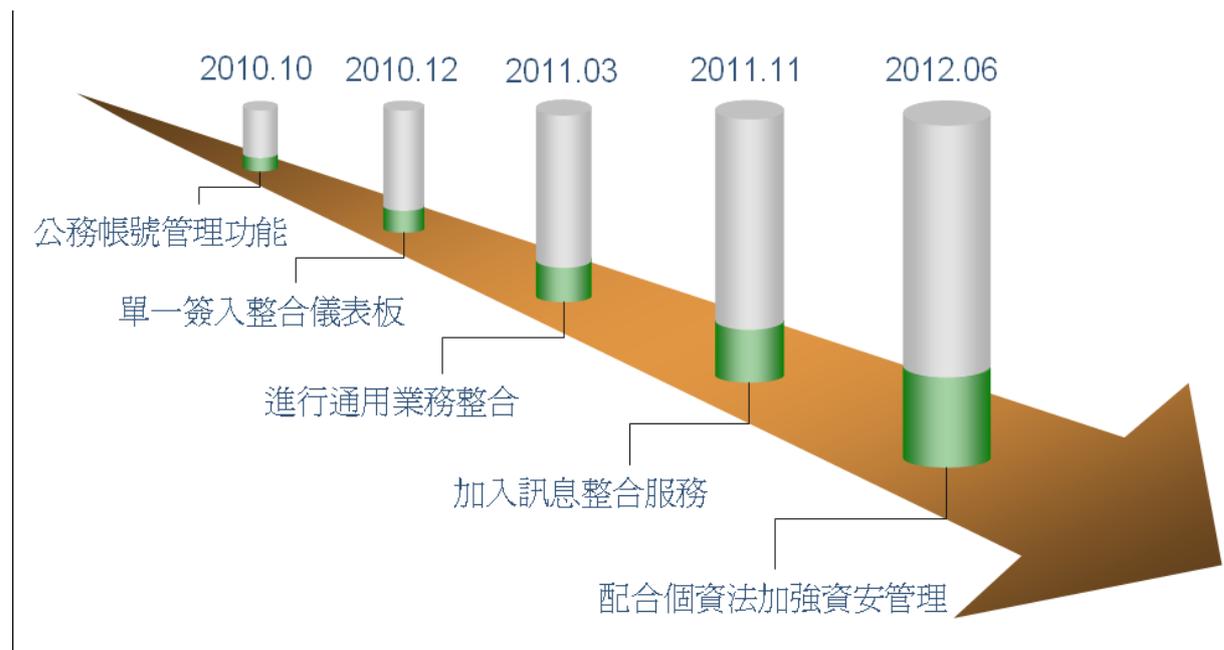


圖 2 公務入口網建置各階段里程碑

## 參、系統功能介紹

### 一、公務帳號管理功能：

本系統使用者依據存取權限共分為三種角色：一般使用者、機關管理者及系統管理者三種角色。

- (一)一般使用者功能：具帳號申請、申請資料修改、查詢機關管理者、個人帳號管理(包括個人基本資料、密碼、增修個人帳號資料)、我的應用程式中心(包括公務電子郵件、正式版公文管理系統、差勤系統府本部版、差勤系統機關版、差勤系統精簡版、行政資訊網、E 公務訊息中心)存取權限顯示，應用程式使用申請等功能。
- (二)機關管理者：具一般使用者所有功能，以及機關帳號管理及機關單一簽入權限審核功能(包括機關帳號查詢檢視、人員帳號審核、使用者簽入業務應用系統權限審核)。
- (三)系統管理者：具機關管理者所有功能，以及全體帳號管理(包括帳號查詢檢視、審核、啓用)、全體單一簽入權限審核(包括特殊權限審核作業)及帳號停用功能。

### 二、單一簽入服務項目：

單一簽入目前提供 IDM (Identity Management 簡稱) 身份帳號自動同步管理有即時服務系統、線上讀書會、物品管理系統、小額採購系統、iShare 網站。

提供 Web Service 驗證服務有電子郵件系統、公文系統、行政資訊網及 e 公務系統，另提供員工差勤系統可進行系統代簽服務。



圖 3 單一簽入整合架構

### 三、公務入口網進行通用業務整合

- (一)內建功能：公告專區、公文附件下載、市政績效上傳、個人訊息、即時通訊。
- (二)一般連結功能：辦公室溫度表、主管人員名錄、議員通訊錄、全球資訊網站管理平台、公文系統過渡版。
- (三)異質系統功能整合：行事曆、公務檔案區、場地借用、教育訓練報名、線上報修、公務車借用、討論區、電子郵件、公文系統、差勤系統。



圖 4 通用業務整合架構圖

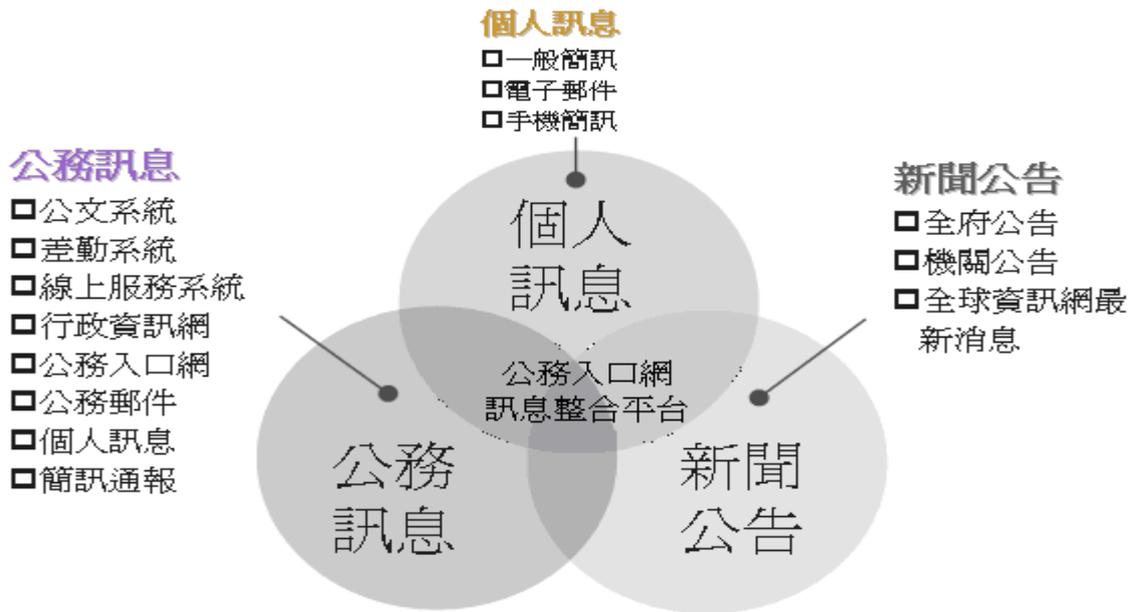


圖 5 訊息整合服務架構圖

#### 肆、系統開發及使用軟體環境

公務入口網使用 SQL Server 作為人員帳號存放資料庫，並且是做為本府單一簽入同步機制的主要來源，凡是在公務入口網進行帳號增刪修的結果，都經由本府單一簽入採同步機制資動同步給其他系統。本府單一簽入機制主要是由 novell identity manager 負責維持各整合系統之帳號同步，目前已完全整合到 IDM 的系統計有公務入口網（來源）、公務電子郵件、公文系統、行政資訊網及 E 公務系統。

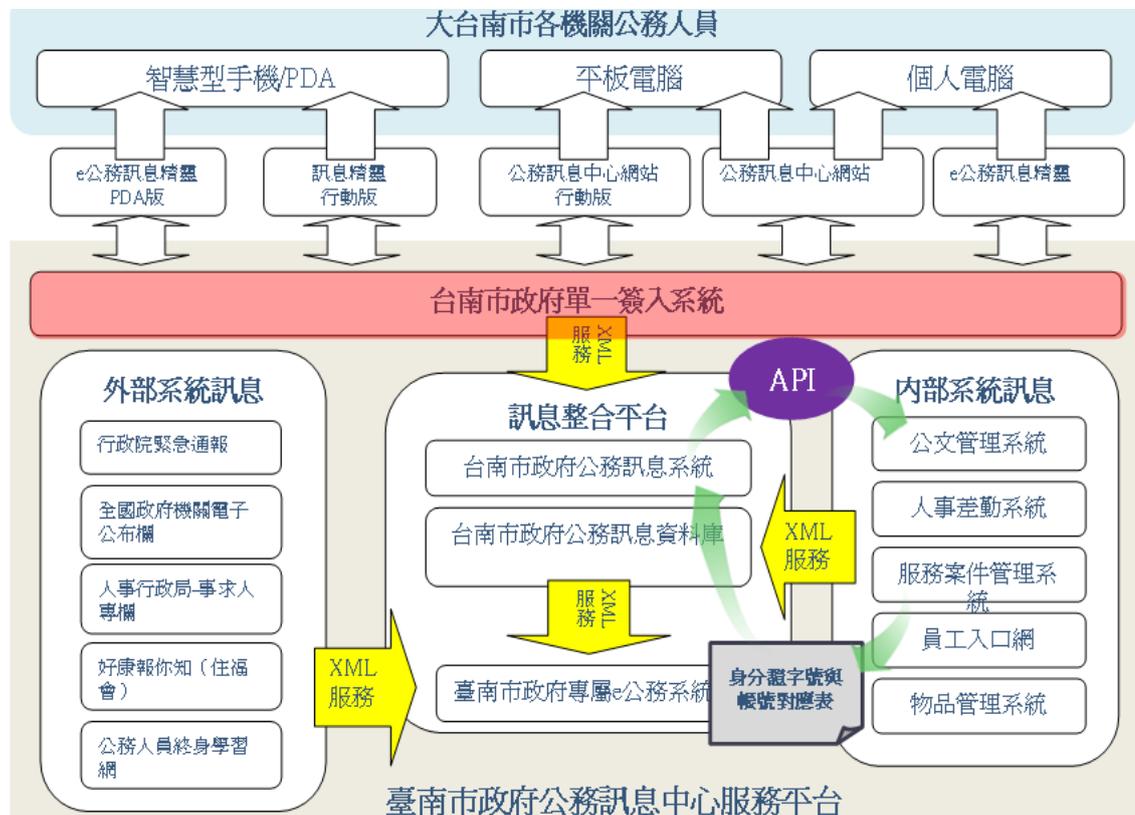


圖 6 本府公務入口網 e 公務服務架構

## 伍、建置時遭遇之問題之解決方式

系統於開發初期，因係以使用者操作及管理便利為基礎，故在安全性及權限管理分派上，尚有可調整及改善之空間。在實際上線後，陸續有若干問題浮現，茲整理如後：

一、使用微軟 AJAX controltoolkit 控制元件而導致之系統當機：本系統採用微軟 ASP.NET 開發，其中 AJAX 功能係採用微軟提供之 AJAX controltoolkit 控制元件來實作。本系統開發時採用 2010 年 4 月 12 日版，於 2011 年 4 月 1 日更版，本系統於 5 月份進行元件版本更新後，偶有發生該元件發生日期型別轉換時之錯誤，而產生系統錯誤，導致使用者於系統登入時發生錯誤，其因應方式有：

1. 調校系統程式碼：查檢可能出錯之程式區塊，增加例外處理機制，避免因次要錯誤而造成整個系統無法使用，特別是在系統登入的處理作業上。
2. 降低對控制元件之依賴性：以 AJAX controltoolkit 為例，盡量以撰寫 java script 程式碼來取代控制元件所提供之 AJAX 功能。且避免採用第三方廠商所提供之元件，僅採用 asp.net 之核心元件。
3. 定期更新元件：隨時留意官方是否公開更新 framework 及元件版本，並且於套用更新前做測試無誤後，始能更新上線。

### 二、資訊儀表板讀取過久

本系統首頁之資訊儀表板係透過 web service 方式取得公務郵件、公文系統及差勤系統之個人即時資訊。在正常情況下，資料取得的效能上十分迅速，曾有發生因來源系統發生錯誤，而導致因存取過久，形如當機之問題。

撰寫 web service 呼叫程式時，常會額外撰寫防護機制，以資訊儀表板為例，在請求資料前，會先執行 ping 主機之方式，確認服務來源主機是否存活，若無回應則跳過。而在呼叫失敗時，亦立即執行例外處理停止請求。

### 三、系統間服務衝突

日前曾發生因差勤系統(精簡版)錯誤而造成登入過久的狀況，經查明係因差勤系統(精簡版)於系統更新自動開機時，並無完成開機程序，雖已進入 windows 系統，但因服務衝突，導致 IIS 服務並未啟動，而造成本功能在呼叫時重複 retry。其因應方式有：

1. 修改防護機制：由原來偵測主機來源方式，改為偵測服務來源，當該服務無回應時，立即跳過服務請求。
2. 將差勤系統精簡版轉移至虛擬機器：先前差勤系統精簡版主機因配合其他應用程式測試計畫，後續該應用程式撤機後本系統主機所安裝之應用程式服務未完全清理，但仍偶發生因服務衝突而無法完成開機程序之問題，將差勤系統(精簡版)轉移至新作業環境才徹底解決差勤系統之問題。

## 陸、系統建置效益未來系統功能調整

- 一、促使市府各公務同仁系統登入更為便利可提供一站式服務。
- 二、公務資訊系統日常軟硬體維護透過此平台留下維護紀錄，後續可依維護紀錄彙整分析，以瞭解常見問題為何？須加強資訊宣導之項目為何？以減少相同問題之維護成本。
- 三、人員職務異動或離職可利用入單一簽入服務平台進行各系統帳號權限之變更、停用或註銷，以符合本府資訊安全之存取管理規範。



圖 7 後續擴充及規劃

未來本府公務入口網因應個資法之保護要求除須加強帳號及權限普查、身分認證外，擬加強資料庫之個資紀錄之加密保護、帳號存取管理、外網系統呼叫及稽核紀錄服務，並廣泛結合市府各類資訊系統，在資訊安全之前提下，充分展現系統平台服務之多元性期使資訊項目涵蓋範圍及深度可更符合本府公務同仁公務應用之需求。

(本文由臺南市政府資訊中心 提供)