

信息安全職業資歷階梯

工作領域 工作級別	信息安全
大師級別	<p>這個級別的資訊及通訊科技業從業者主要負責決策過程。他們負責監督整個企業的資訊科技運作和策略發展方向。這個級別的專業人員需要廣泛的企業視角，良好的溝通技巧和豐富的技術知識。</p>
職位名稱	首席信息安全總監
	信息安全總監
專家級別	<p>這個級別的資訊及通訊科技業從業者主要參與管理過程。他們可能與個別技術部門有聯繫，並通過應用技術和管理技能管理這些部門。這個級別的專業人員所執行的主要任務是管理個人活動和項目，引導項目在指定的預算和規定期限內完成。</p>
職位名稱	信息安全架構師
	信息安全工程師
	信息安全分析師
	加密學家
專業人員級別	<p>這個級別的資訊及通訊科技業從業人員根據他們的專長管理部分技術流程。這個級別的專業人員有許多不同的特點，他們可能是剛畢業的副學士或在其領域擁有一定經驗的人。</p>
職位名稱	信息安全技術員
	初級信息安全分析師
	初級信息安全工程師
支援級別	<p>這個級別的資訊及通訊科技業從業人員根據他們的主題專業知識提供基本的技術支援。這個級別的從業人員可能是具有相關資訊及通訊科技業技能和知識的中六畢業生，也可能是在其領域擁有少量經驗的人，他們服務於許多不同的情況。</p>
職位名稱	電腦操作員
	用戶支援人員
	技術支援服務人員
	服務台操作員
	外勤技術員

擬議的能力要求（信息安全--大師級別）

相關職位名稱：

- 首席信息安全總監 / 信息安全總監

工作領域/ 組別名稱	主要工作	能力要求	能力單元編號	滿足能力要求的途徑
企業的信息安全 政策和策略	1. 為企業的數據和信息 信息安全保護提供方 向，並監督技術治 理和政策	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 檢討及遵從企業 的政策和程序、 相關法律和監管 要求 ▪ 定期檢討關鍵績 效指標以達到保 安標準 	111205L6 111166L6	通過培訓課程獲得 證書資格 (資歷級別 6)
	2. 制定企業的安全策 略、安全意識方 案、安全架構和安 全事件應對	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 制定企業的資訊 保安標準 ▪ 為企業制訂網絡 安全標準、政策 和準則 ▪ 制定資訊系統保 安審計計劃 ▪ 制定政策管理資 料保安及私隱 	ITSWIS612A 111164L6 ITSWIS618A 111206L6	
信息安全的風險 管理	3. 評估新的信息安全 威脅和資訊科技趨 勢，制定有效的安 全控制措施	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 審查新興技術和 跨職能策略 ▪ 設計評價標準安 全測試計劃 	111207L6 111168L6	
	4. 為資訊科技項目提 供戰略風險指導， 包括技術控制的評 估和建議	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 定期檢討關鍵績 效指標以達到保 安標準 ▪ 制定偵查、確定 和分析保安事件 的過程 	111166L6 ITSWIS613A	
	5. 與資訊科技部門和 企業的其他內部團 隊合作，協調內部 和外部審計中的資 訊科技部分，以確 保安全政策符合相 關法律和法規	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 管理資訊科技服 務管理策略 ▪ 進行保安調查 	111204L6 ITSWOS619A	

擬議的能力要求（信息安全--專家級別）

相關職位名稱:

- 信息安全架構師 / 信息安全工程師 / 信息安全分析師 / 加密學家

工作領域/ 組別名稱	主要工作	能力要求	能力單元編號	滿足能力要求的途徑
識別安全威脅	1. 掌握最新的安全和技術發展信息	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 比較不同加密算法的優點和缺點，決定適合企業運作的算法 ▪ 評估新興技術中的安全威脅 ▪ 評估安全過程中的開放源碼情報（OSINT）方法 	<p>111183L5</p> <p>111182L5</p> <p>111181L5</p>	通過培訓課程獲得證書資格 (資歷級別 5)
	2. 監測攻擊、入侵和不尋常的、未經授權的或非法的活動	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 確定和評估企業的潛在保安風險 ▪ 為營運提供保安服務 ▪ 確保資訊系統的可用性、完整性和機密性 	<p>111174L5</p> <p>ITSWOS521A</p> <p>ITSWIS508A</p>	
安全事件的調查和評估	3. 研究/評估新出現的信息安全威脅以及管理這些威脅的方法。測試和評估安全產品	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 進行資訊保安個案調查 ▪ 審查威脅的可能原因，以便建議補救行動 ▪ 評價並評估企業的資訊安全慣例的效率 	<p>111169L5</p> <p>111180L5</p> <p>ITSWIS507A</p>	
	4. 識別潛在的弱點並實施措施，如防火牆和加密。在發生任何安全漏洞的情況下，計劃災難恢復並創建應急計劃	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 制定程序以實施事件應對計劃 ▪ 評估應用程式的安全評估結果，並提出改進建議 ▪ 為企業進行網絡安全評估 ▪ 提出適當的對策以防止安全攻擊 	<p>111170L5</p> <p>111173L5</p> <p>111176L5</p> <p>111179L5</p>	

工作領域/ 組別名稱	主要工作	能力要求	能力單元編號	滿足能力要求的途徑
安全事件的調查和評估(續)	5. 維護一個信息安全風險登記冊，並協助進行與信息安全有關的內部和外部審計	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 制定程序以維護和遵守企業的網絡安全標準和政策 ▪ 準備和提交資訊系統保安審計報告 ▪ 準備安全測試和結果報告 ▪ 進行營運保安的風險評估和審計 ▪ 制定資訊系統保安審計計劃 	<p>111171L5</p> <p>111177L5</p> <p>111178L5</p> <p>ITSWOS530A</p> <p>ITSWIS513A</p>	<p>(續)</p> <p>通過培訓課程獲得證書資格 (資歷級別 5)</p>

擬議的能力要求（信息安全--專業人員級別）

相關職位名稱:

- 信息安全技術員 / 初級信息安全分析師 / 初級信息安全工程師

工作領域/ 組別名稱	主要工作	能力要求	能力單元編號	滿足能力要求的途徑
信息安全系統的 實施和維護	1. 協助規劃、實施和維護整個組織的安全系統	<ul style="list-style-type: none"> 在安全網絡系統的部署中使用合適的網絡開發工具 支援及執行資訊保安慣例和常規 	111190L4 ITSWIS404A	通過培訓課程獲得證書資格 (資歷級別 4)
	2. 監控系統安全訪問。執行常規安全測試和用戶賬戶審計	<ul style="list-style-type: none"> 實施設備監控，以監控基建故障和安全性漏洞 為企業進行應用程式保安評估 根據應變和復原計劃進行演習 	111429L4 111191L4 ITSWIS406A	
信息安全系統的 實施和維護(續)	3. 對所有報告的安全事件和其他可疑活動的報告作出回覆	<ul style="list-style-type: none"> 保持保安控制文件 進行主線的溝通，以觸發客戶的反應，並提醒內部保安團隊 	ITSWOS418A 111192L4	
		<ul style="list-style-type: none"> 通過接收、處理和歸檔系統數據，維護安全檔案 	111193L4	
機構的信息安全政策和準則執行	4. 管理用戶賬戶；確保嚴格遵守規定的用戶認證程序	<ul style="list-style-type: none"> 確保資訊保安程序和指引支持資訊保安政策 監視和執行系統保安存取檢查 	ITSWIS402A 111194L3	

擬議的能力要求（信息安全--支援級別）

相關職位名稱:

- 電腦操作員 / 用戶支援人員 / 技術支援服務人員 / 服務台操作員 / 外勤技術員

工作領域/ 組別名稱	主要工作	能力要求	能力單元編號	滿足能力要求的途徑
網絡支援	1. 網絡支援	<ul style="list-style-type: none"> 安裝及設定客戶/伺服器應用程式 設定寬廣區域網絡連線 解決網絡問題 	<p>107882L3</p> <p>107883L3</p> <p>107884L3</p>	通過培訓課程獲得證書資格 (資歷級別 3) 或過往資歷認可機制 (資歷級別 3 過往資歷認可組合: TOS010L3)
網絡安全支援 (技術支援)	2. 網絡安全支援	<ul style="list-style-type: none"> 管理基本網絡保安 管理基本網站保安 管理外圍防火牆 加強工作站保護 	<p>107887L3</p> <p>107889L3</p> <p>107890L3</p> <p>107891L3</p>	通過培訓課程獲得證書資格 (資歷級別 3) 或過往資歷認可機制 (資歷級別 3 過往資歷認可組合: ITOS011L3)
用戶支援	3. 用戶支援	<ul style="list-style-type: none"> 為流動裝置用戶提供支援 解決客戶端裝置的硬件問題 執行遠程支援 	<p>107904L3</p> <p>107905L3</p> <p>107907L3</p>	通過培訓課程獲得證書資格 (資歷級別 3) 或過往資歷認可機制 (資歷級別 3 過往資歷認可組合: ITOS012L3)
系統安全支援	4. 系統安全支援	<ul style="list-style-type: none"> 在伺服器上建立及維護用戶帳號 在伺服器上設定用戶存取控制 管理系統保安 	<p>107885L2</p> <p>107886L3</p> <p>107888L3</p>	通過培訓課程獲得證書資格 (資歷級別 3) 或過往資歷認可機制 (資歷級別 3 過往資歷認可組合: ITOS009L3)

工作領域/ 組別名稱	主要工作	能力要求	能力單元編號	滿足能力要求的途徑
網絡支援	5. 網絡支援	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 解決網頁瀏覽器及連接問題 ▪ 維持網站效能 ▪ 利用內容管理系統建立簡單網站 ▪ 維護網站 	<p>107909L3</p> <p>107910L3</p> <p>107911L3</p> <p>107912L3</p>	<p>通過培訓課程獲得證書資格 (資歷級別 3) 或過往資歷認可機制 (資歷級別 3 過往資歷認可組合: ITOS013L3)</p>
網絡和安全支援	6. 網絡和安全支援	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 建構小型無線局部區域網絡 ▪ 安裝及設定網絡組件/裝置 ▪ 安裝及設定客戶/伺服器應用程式 ▪ 加強工作站保護 ▪ 解決網頁瀏覽器及連接問題 	<p>107879L2</p> <p>107880L2</p> <p>107882L3</p> <p>107891L3</p> <p>107909L3</p>	<p>通過培訓課程獲得證書資格 (資歷級別 3) 或過往資歷認可機制 (資歷級別 3 過往資歷認可組合: ITOS016L3)</p>

資訊科技及通訊業 《能力標準說明》 能力單元

「網絡支援」職能範疇

名稱	建構小型無線局部區域網絡
編號	107879L2
應用範圍	這個能力單元適用於參與建構機構的網絡基礎建設的初級資訊科技人員。他們的主要職責包括安裝及設定小型無線局部區域網絡 (Local Area Network · LAN)，以及向用戶提供使用無線局部區域網絡的培訓。在無線局部區域網絡的規劃、網絡設計及設備採購上，他們也可能需要提供建議及協助。
級別	2
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 建構小型無線局部區域網絡的所需知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 擁有良好的溝通及人際交往技能 ● 擁有良好的基礎培訓技能 ● 擁有不同網絡及無線安全風險的良好知識 ● 擁有無線局部區域網絡組件及其功能的良好知識 ● 熟悉如何取得無線局部區域網絡設備的技術手冊 ● 了解用戶及機構的網絡需求 ● 擁有使用網絡測試軟件的良好知識 <p>2. 建構小型無線局部區域網絡</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 了解及評量無線局部區域網絡的設計圖。在購買設備或安裝工作前，與設計師或上級確認各項目並提出任何疑慮或建議。可能協助的範疇包括但不限於以下各項： <ul style="list-style-type: none"> ○ 評估及/或選擇無線網絡設備 ○ 對任何影響無線訊號的盲點提出建議 ○ 實地調查 ● 預備安裝無線局部區域網絡 <ul style="list-style-type: none"> ○ 找出無線路由器/網絡接達點 (Access Point) 的位置，並確認它們可以連接至有線局部網絡或互聯網服務供應商 ○ 確認無線路由器可連接至電源 ○ 確認有空間安裝網絡接達點，且訊號不會受阻，減低訊號的傳輸效率 ○ 取得網絡配置 ○ 檢查所有所需的設備，確定它們操作正常，並備妥它們的安裝手冊 ● 安裝及設定無線路由器 ● 進行無線網絡覆蓋範圍測試。如有需要，安裝無線訊號延伸器以增加網絡覆蓋範圍，去除盲點 ● 設定符合網絡設計及機構安全政策的保安配置 ● 在個人電腦上安裝及設定無線局部區域網絡卡，或把流動客戶端裝置和智能電話連接至無線局部區域網絡，然後進行以下測試： <ul style="list-style-type: none"> ○ 以用戶的設備測試其與無線網絡的連接，確保一般的兼容性及存取沒有問題 ○ 進行速度測試，確保客戶端的連接達到預期的表現 ○ 執行安全測試，確保只有獲授權的客戶端可以連接到無線網絡 ● 根據設計的基礎建設規劃/圖，標註所有無線局部區域網絡設備

資訊科技及通訊業 《能力標準說明》 能力單元

「網絡支援」職能範疇

	<ul style="list-style-type: none">● 為用戶提供使用無線網絡的說明及/或輔導，主題包括：<ul style="list-style-type: none">○ 與指定的服務設定識別碼 (Service Set Identifier · SSID) 配對○ 登入安排○ 無線局部區域網絡設備的使用● 根據機構的指引及程序記錄所有安裝事項，並記錄配置和安全設定的詳細資料 <p>3. 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none">● 所有安裝事項及文件預備都是根據機構的指引及標準進行● 經常保障機構免受未經授權的無線連接，並應用業界的最佳網絡安全操作方法● 安裝網絡設備時，遵循機構的職業健康及安全指引及程序
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： <ul style="list-style-type: none">● 裝置無線局部區域網絡前，進行必需的準備工作● 根據機構的要求及標準安裝、設定及測試無線局部區域網絡及其設備● 為用戶提供充足且令人滿意的培訓，使他們能夠存取機構的網絡資源
備註	

資訊科技及通訊業 《 能力標準說明 》 能力單元

「網絡支援」職能範疇

名稱	安裝及設定網絡組件/裝置
編號	107880L2
應用範圍	這個能力單元適用於在小型局部區域網絡 (Local Area Network) 環境中安裝及設定網絡組件或裝置的支援人員。一個小型網絡的功能包括能夠通過無線及有線的網間互連裝置與互聯網連接，這些裝置包括交換器、路由器及無線局部區域網絡接連點 (Access Point) 等。
級別	2
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 安裝及設定網絡組件/裝置的所需知識</p> <ul style="list-style-type: none"> • 擁有基本網絡故障排除的技能 • 對系統及網絡監控設備有良好的認識 • 對網間互連裝置有良好的認識 • 熟悉網絡的概念，例如： <ul style="list-style-type: none"> ○ 網絡種類 ○ 電纜種類及距離限制 ○ 無線局部區域網絡 • 對傳輸控制規約/聯網規約 (TCP / IP) 有良好的認識 • 擁有處理電氣裝置的程序的知識 <p>2. 安裝及設定網絡組件/裝置</p> <ul style="list-style-type: none"> • 了解安裝需求，包括： <ul style="list-style-type: none"> ○ 網絡組件/裝置的種類 ○ 確認位置適合安裝工作 • 預備安裝工作 <ul style="list-style-type: none"> ○ 評估網絡組件/裝置的電源及佈線需求 ○ 確認位置適合安裝 ○ 取得網絡組件/裝置 ○ 取得技術手冊並了解安裝及設定說明 ○ 取得網絡組件/裝置的網絡配置資訊 • 根據機構及製造商的程序安裝網絡組件/裝置 • 設定並測試網絡組件/裝置，確保其符合機構的網絡要求 • 清理安裝現場，並把設備放回適當位置 • 根據機構的指引及標準記錄安裝事項及配置 <p>3. 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> • 遵循機構的職業安全程序 • 符合業界的最佳網絡實踐方法
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 為安裝工作做好準備

資訊科技及通訊業 《能力標準說明》 能力單元

「網絡支援」職能範疇

	<ul style="list-style-type: none">• 根據製造商及機構的程序，按照工作通知單安裝網絡組件/裝置• 根據機構的標準程序，順利完成安裝後的程序，並詳細記錄配置資料及安裝工作
備註	

資訊科技及通訊業 《 能力標準說明 》 能力單元

「網絡支援」職能範疇

名稱	安裝及設定客戶/伺服器應用程式
編號	107882L3
應用範圍	這個能力單元適用於在工作場所安裝及設定客戶/伺服器應用程式的支援人員。安裝程序可能是涉及全機構有關客戶/伺服器應用程式的新部署，或者是由於客戶/伺服器應用程式出現問題而需重新安裝。這個能力單元所指的客戶/伺服器應用程式的類型屬於像銷售點 (Point Of Sales · POS) 系統的「緊耦合 (Tightly Coupled) 」類型，而不是像網絡瀏覽器連到網絡伺服器 (任何) 的「鬆耦合」類型。此外，這裡所指的客戶/伺服器應用程式是安裝在內部網絡中的。
級別	3
學分	6
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 安裝及設定客戶/伺服器應用程式的所需知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 擁有基本的閱讀能力，能理解工作通知單及技術文件 ● 擁有網絡概念的基本知識 ● 擁有特別是客戶及伺服器概念的良好知識 ● 擁有常用的操作系統 (伺服器端及客戶端) 的良好知識 ● 擁有測試客戶/伺服器應用程式及為其排除故障的良好知識 <p>2. 安裝及設定客戶/伺服器應用程式</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 按照客戶/伺服器應用程式的要求編訂安裝計劃，包括但不限於以下各項： <ul style="list-style-type: none"> ○ 從工作通知單確定所需的安裝選項 ○ 確定硬件的要求 (即伺服器端及客戶端) ○ 確定軟件的要求 (即數據庫、中間軟件等) ○ 確定網絡的要求 ○ 確定安全的要求 ○ 確定需要轉移的數據 (如有) ● 預備安裝 <ul style="list-style-type: none"> ○ 如有需要，升級伺服器的硬件及客戶端裝置 ○ 取得客戶/伺服器應用程式的安裝媒體 ○ 從軟件商的文件熟習客戶/伺服器應用程式的安裝說明 ○ 取得客戶/伺服器應用程式的關聯設定，例如： <ul style="list-style-type: none"> ■ 伺服器及客戶端的互聯網協定 (IP) 位址 ■ 網絡設定 ■ 獲授權進行存取的帳號的設定 ○ 取得所有必需的技術手冊 ○ 備份伺服器及客戶端系統 ○ 如有需要，安裝及設定網絡協定、中間軟件及數據庫 ● 按照工作通知單的要求安裝及設定伺服器端的客戶/伺服器應用程式 <ul style="list-style-type: none"> ○ 設定安全及存取配置，容許客戶端進行連接 ○ 如有需要，還原或轉移數據 ○ 進行適當的測試

資訊科技及通訊業 《能力標準說明》 能力單元

「網絡支援」職能範疇

	<ul style="list-style-type: none">● 按照工作通知單的要求安裝及設定客戶端的客戶/伺服器應用程式<ul style="list-style-type: none">○ 設定安全配置，使客戶端能存取伺服器端的客戶/伺服器應用程式○ 設定應用程式的合適功能○ 進行測試，確定客戶端按照要求操作● 進行安裝後的程序<ul style="list-style-type: none">○ 清理工作區域，從伺服器及客戶端裝置中移除臨時工作檔案及物件○ 製作伺服器及客戶端的備份映像，以備有需要時進行系統還原○ 根據機構指引所示，把安裝媒體放回並收妥在安全的位置○ 根據機構的指引及標準記錄安裝事項及配置 <p>3. 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none">● 遵循機構的職業安全程序● 符合業界處理安裝客戶/伺服器應用程式的最佳操作方法
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none">● 進行安裝前的事項並做好準備，確保客戶/伺服器應用程式的安裝不會有延誤● 確保安裝過程有效地進行，不會影響伺服器及客戶端上的其他應用程式及/或服務● 遵循機構的指引及程序，執行安裝後的程序
備註	

資訊科技及通訊業 《能力標準說明》 能力單元

「網絡支援」職能範疇

名稱	設定寬廣區域網絡連線
編號	107883L3
應用範圍	這個能力單元適用於負責設定機構的內部網絡以連接至外部的寬廣區域網絡 (Wide Area Network · WAN) 並與其作聯繫 · 或連接至互聯網的資訊科技支援人員 · 這些設定將涉及機構路由器和內部主機的設定 · 這個能力單元中所指的主機可以是用戶的客戶端裝置 (個人電腦 · 流動裝置 · 平板電腦及無線網絡接達點等) 或伺服器 ·
級別	3
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 設定寬廣區域網絡連線的所需知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 擁有良好的閱讀能力 · 能理解網絡圖/規劃 · 技術文件 · 設備手冊及規格 ● 擁有基本的網絡安裝及設定技能 ● 擁有網間互連裝置的良好知識 ● 擁有傳輸控制規約/聯網規約 (TCP / IP) 的深入知識 ● 擁有良好的解難能力 ● 擁有機構對處理電氣裝置的指引及安全程序的基本知識 <p>2. 設定寬廣區域網絡連線</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 做好把內部網絡與寬廣區域網絡連接的準備 · 包括： <ul style="list-style-type: none"> ○ 了解機構的網絡規劃及架構 · 包括： <ul style="list-style-type: none"> ■ 內部子網絡 (subnet) 的數量 ■ 各子網絡的路徑選擇設定 ■ 非軍事區 (De-Militarised Zone · DMZ) 資訊 ■ 多重寬廣區域網絡連接的負載平衡 ○ 根據製造商的要求取得及安裝路由器 ○ 從網絡管理員取得內部網絡的配置設定 · 並把設定套用至路由器 ● 與寬廣區域網絡服務供應商聯絡 · 確認切換的日期及需安裝的寬廣區域網絡連接 ● 確定連接的類型 (靜態聯網規約 (IP) 或動態主機配置協定 (DHCP) 分派) · 並參照機構的網絡規劃進行設定 · 對於以靜態 IP 地址連接寬廣區域網絡的情況 · 從服務供應商取得網絡設定 ● 利用所給的寬廣區域網絡 IP 位址設定及測試路由器 ● 測試內部及外部連接 · 確定資料能夠由內部網絡傳輸至外部網絡及由外部網絡傳輸至內部網絡 ● 設定及測試主機連接 ● 根據機構的指引及標準記錄安裝事項及配置資料 <p>3. 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 遵循機構的職業安全程序 ● 符合業界的最佳網絡實踐方法
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為：

資訊科技及通訊業 《能力標準說明》 能力單元

「網絡支援」職能範疇

	<ul style="list-style-type: none">• 與寬廣區域網絡服務供應商聯絡，根據網絡圖/規劃，協調在場地佈線及安裝寬廣區域網絡調制解調器 (modem) 的安排• 設定及測試路由器與寬廣區域網絡的連接• 設定內部網絡中的所有主機，使其能夠通過寬廣區域網絡連接進行通訊
備註	

資訊科技及通訊業 《能力標準說明》 能力單元

「網絡支援」職能範疇

名稱	解決網絡問題
編號	107884L3
應用範圍	這個能力單元適用於在擔當網絡支援角色時，涉及網絡故障排除的初級資訊科技人員。這些初級資訊科技人員預計會解決運作中的無線及有線網絡的問題，例如裝置的連接問題、軟件的設定問題及網絡組件的故障問題。這個能力單元所指的裝置包括：個人電腦、筆記簿型電腦、平板電腦、智能電話，以及網間互連組件如路由器及交換器等。
級別	3
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 解決網絡問題的所需知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 擁有良好的溝通及人際交往技能 ● 擁有良好的網絡故障排除技能 ● 擁有不同網絡技術的基本知識 ● 熟悉網絡組件及其功能 ● 熟悉如何從手冊、同事及互聯網獲取技術資訊 ● 擁有操作網絡測試設備的良好知識 <p>2. 解決網絡問題</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 從問題報告或通過與用戶聯絡，取得網絡問題的詳細資料，了解網絡問題的症狀 ● 如有可能，嘗試在用戶的客戶端裝置或網絡組件上使網絡問題重現 ● 對於有線網絡的連接問題 <ul style="list-style-type: none"> ○ 檢查網絡裝置、網絡客戶端及網絡組件上的電纜有否鬆脫。重新連接並固定電纜 ○ 利用電纜測試設備測試電纜，確保電纜運作正常 ● 對於無線網絡的連接問題 <ul style="list-style-type: none"> ○ 確定問題所在：無線客戶端還是網絡接達點 <ul style="list-style-type: none"> ■ 利用其他裝置或客戶端，確認無線網絡接達點運作正常 ■ 確認客戶端的無線連接設定及使用的密碼正確 ● 對於軟件設定問題 <ul style="list-style-type: none"> ○ 從網絡管理員處取得網絡設定資料 ○ 確認軟件的配置設定與網絡的設定相符。有需要時，重新設定 ● 對於網絡組件的問題 <ul style="list-style-type: none"> ○ 確認裝置的電力供應正常 <ul style="list-style-type: none"> ■ 進行目視檢查，確認電源線連接無誤 ■ 確認裝置的電源適配器運作正常且穩固地接駁著 ■ 確認裝置的電源接通 ○ 確認裝置的配置設定正確 ○ 確認裝置正在發送及接收訊號 ● 記錄所有故障排除事項及調查結果。此外，根據機構的指引及程序填寫問題報告 <p>3. 展示專業能力</p>

資訊科技及通訊業 《能力標準說明》 能力單元

「網絡支援」職能範疇

	<ul style="list-style-type: none">• 所有故障排除事項及文件編制均按照機構的指引及標準進行• 使用網絡設備時，遵循機構的職業健康及安全指引及程序
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： <ul style="list-style-type: none">• 為故障排除工作做好充足準備• 有系統地執行故障排除工作並查找網絡問題所在• 按照指定程序工作，並能根據機構的標準製備文件並完成報告問題
備註	

資訊科技及通訊業 《能力標準說明》 能力單元

「資訊保安支援」職能範疇

名稱	在伺服器上建立及維護用戶帳號
編號	107885L2
應用範圍	這個能力單元適用於管理機構伺服器的支援人員。伺服器管理員或支援人員其中一項非常重要的任務是建立可以存取系統資源的用戶帳號。這個能力單元所指的伺服器是獨立的伺服器，而不是處於目錄服務 (directory service) 環境中的。
級別	2
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 在伺服器上建立及維護用戶帳號的所需知識</p> <ul style="list-style-type: none"> • 擁有排除系統故障的技能 • 擁有系統紀錄的良好知識 • 擁有常用的伺服器操作系統的良好知識 • 擁有操作系統存取控制的良好知識 • 擁有資訊保安的基本知識 • 認識機構的用戶保安程序及指引 <p>2. 在伺服器上建立及維護用戶帳號</p> <ul style="list-style-type: none"> • 確定帳號在伺服器上的需要，例如： <ul style="list-style-type: none"> ○ 用戶的身份 (用戶、管理員及操作員等) ○ 哪個伺服器 (如有多個) ○ 用戶的個人資料夾 ○ 伺服器資源的存取 ○ 應用程式的設定 ○ 存取權限 • 利用管理員帳號登入伺服器建立新帳號，然後按照機構的指引，根據用戶的身份設定帳號的安全配置。配置包括但不限於以下各項： <ul style="list-style-type: none"> ○ 帳號的安全身份 ○ 目錄及檔案權限 ○ 密碼長度 ○ 更改密碼要求及時期 • 設定臨時密碼，並設定用戶在首次登入時必須更改密碼 • 通知用戶新帳號的資料 • 定期使用系統工具或第三方工具確定帳號的安全性及使用情況，包括但不限於以下各項： <ul style="list-style-type: none"> ○ 涉及異常活動的帳號 ○ 嘗試存取未經授權的資源的帳號 ○ 帳號被鎖定 ○ 未使用的帳號 • 根據機構的指引處理異常的帳號活動，例如把問題升級，向上級匯報情況 • 查核未使用的帳號，按照機構的程序進行清理，例如刪除帳號及撤銷權限 • 根據機構的指引填寫文件並記錄對用戶帳號進行的所有操作

資訊科技及通訊業 《能力標準說明》 能力單元

「資訊保安支援」職能範疇

	<p>3. 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none">• 管理伺服器上的用戶帳號時，實踐系統管理員的道德操守及進行盡職審查• 在管理系統用戶帳號及保障伺服器時，展示安全的取態，但需平衡用戶的需要與機構的保安需要
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none">• 了解建立新帳號的需要• 使用適當的系統工具建立帳號，執行正確的設置，正確設定伺服器資源的存取權限，並為用戶提供充足的資料及指導，使用戶能存取伺服器• 監察帳號的使用情況及帳號的異常活動，並採取糾正措施，確保伺服器上的帳號安全且資料沒有過時
備註	

資訊科技及通訊業 《能力標準說明》 能力單元

「資訊保安支援」職能範疇

名稱	在伺服器上設定用戶存取控制
編號	107886L3
應用範圍	這個能力單元適用於管理機構伺服器的支援人員。用戶要存取伺服器上的資源，需要管理員為其設定適當的存取權限。存取控制在現代的伺服器中可以通過不同身份的形式預先設定，或以傳統的方式設定存取權限。
級別	3
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 在伺服器上設定用戶存取控制的所需知識</p> <ul style="list-style-type: none"> • 擁有排除系統故障的技能 • 擁有系統紀錄的良好知識 • 擁有常用的伺服器操作系統的良好知識 • 擁有操作系統存取控制的良好知識 • 擁有資訊保安的基本知識 • 認識機構的用戶保安程序及指引 <p>2. 在伺服器上設定用戶存取控制</p> <ul style="list-style-type: none"> • 確定機構為用戶安排的身份，例如： <ul style="list-style-type: none"> ○ 管理員 ○ 備份操作員 ○ 應用程式管理員 ○ 唯讀分析員 • 利用伺服器管理工具把身份套用至用戶的帳號 • 確定用戶獲准存取的資源，包括但不限於以下各項： <ul style="list-style-type: none"> ○ 本機登入 ○ 存取互聯網 ○ 遠程登入 • 利用伺服器工具設定用戶帳號獲准存取的項目 • 為每個共享資源及/或物件建立存取控制設定的檢查清單，包括但不限於以下各項： <ul style="list-style-type: none"> ○ 打印機 ○ 資料夾 ○ 檔案 ○ 應用程式 • 設定各物件及共享資源的存取權限及存取程度（讀、寫及執行等） • 填寫文件並記錄所有用戶存取設定及配置以供參考 <p>3. 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> • 管理伺服器上的用戶帳號及存取控制時，實踐系統管理員的道德操守及進行盡職審查 • 在設定用戶存取控制及保障伺服器時，展示安全的取態，但需平衡用戶的需要與機構的保安需要

資訊科技及通訊業 《能力標準說明》 能力單元

「資訊保安支援」職能範疇

評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： <ul style="list-style-type: none">• 確定並設定與用戶在伺服器上的存取權限相符的用戶身份• 識別用戶需要在伺服器上存取的所有個別物件及共享資源• 正確設立並設定用戶在伺服器上的存取控制
備註	

資訊科技及通訊業 《能力標準說明》 能力單元

「資訊保安支援」職能範疇

名稱	管理基本網絡保安
編號	107887L3
應用範圍	這個能力單元適用於日常職務包括管理機構網絡安全的支援人員。這些職務包括支援用戶對網絡存取的要求，以及確保網絡按照機構的要求受到保護。這個能力單元所涉及的機構網絡架構屬於小型或簡單的類型，可能包含一個外圍防火牆、寬廣區域網絡 (WAN) 互聯網路由器、供流動客戶端使用的無線局部區域網絡 (LAN) 接達點、一個中央交換器及多個連接主機 (工作站或伺服器) 的組交換器 (group switch)。網絡服務可能包括：檔案服務、網絡打印、虛擬專用網絡 (Virtual Private Network, VPN) 及遠程存取。
級別	3
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 管理基本網絡保安的所需知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 擁有良好的溝通及人際交往技能 ● 擁有排除網絡故障的技能 ● 了解系統及網絡監控設備的紀錄 ● 能夠操作機構的網絡裝置 ● 擁有關於網絡功能及網絡裝置功能的廣博知識 ● 了解威脅及網絡保安的重要性 ● 了解機構的網絡保安程序及指引 <p>2. 管理基本網絡保安</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 了解機構的網絡基礎架構、日常活動列表及保安策略 ● 確定網絡安全狀態，包括但不限於以下各項： <ul style="list-style-type: none"> ○ 通過目視檢查確定網絡裝置正常運作，包括電源指示燈亮起及電纜沒有鬆脫 ○ 檢查監控和系統紀錄及審核報告，確保沒有未經授權的存取活動或異常活動 ○ 確保互聯網安全過濾/偵測系統 (防毒及抗間諜程式軟件等) 仍然有效運作，且是最新版本 ○ 發現異常活動時，根據機構的程序分析、評估及處理異常活動，有需要時尋求協助。行動可能包括： <ul style="list-style-type: none"> ▪ 調整防火牆規則 ▪ 更改無線網絡接達點的保安密碼 ▪ 如有需要，分離流動訪客用戶 ▪ 給用戶網絡保安功能的培訓 ▪ 調整網絡資源的存取控制 ▪ 向上級報告異常情況 ● 處理用戶的要求，在網絡控制裝置中定義及設定適當的網絡存取級別，但確保進行的動作符合機構的保安規格 ● 有需要時，定期為網絡裝置安裝安全補丁及進行更新 ● 定期檢視及評估網絡安全，確保其受到良好的保護且符合機構的要求及規管的要求 (如有) ● 根據機構的程序記錄對網絡進行的動作/修改。有需要時，諮詢同事及主管

資訊科技及通訊業 《能力標準說明》 能力單元

「資訊保安支援」職能範疇

	<p>3. 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none">• 確保網絡保安符合機構及規管要求• 展示安全的取態，但在管理網絡保安時，平衡用戶的需要與機構的保安需要• 符合業界處理網絡保安的最佳操作方法，並了解網絡保安的最新趨勢
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none">• 分析保安紀錄及報告，找出網絡保安的異常情況• 根據機構的程序處理及修正網絡保安的異常情況• 根據機構的程序為用戶設定正確的網絡存取級別
備註	

資訊科技及通訊業 《能力標準說明》 能力單元

「資訊保安支援」職能範疇

名稱	管理系統保安
編號	107888L3
應用範圍	這個能力單元適用於在客戶端裝置上管理機構的系統保安的支援人員。支援人員的職務包括安裝各種保安應用程式及執行各種系統配置及設定，以保護系統，防止用戶與機構的資料損失及免受不同的網絡安全危機所影響。客戶端裝置主要指個人電腦、筆記簿型電腦及商務平板電腦。
級別	3
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 管理系統保安的所需知識</p> <ul style="list-style-type: none"> • 擁有良好的溝通及人際交往技能 • 擁有排除系統故障的技能 • 熟悉系統及網絡紀錄 • 擁有常用的操作系統的良好知識 • 擁有關於網絡裝置的功能及特點的廣博知識 • 了解網絡安全及系統安全的風險 • 了解機構的保安程序及指引 <p>2. 管理系統保安</p> <ul style="list-style-type: none"> • 了解機構的系統保安要求及系統保安計劃，包括但不限於以下各項： <ul style="list-style-type: none"> ○ 獲授權存取系統的人員/用戶列表 ○ 存取級別/分層存取權限，或每個用戶可以及不可以在系統上進行的事項 ○ 存取控制方法，或用戶存取系統的方法（用戶名稱/密碼、數碼卡、生物鑑別） ○ 加強系統所需的系統設定及應用程式，以及處理弱點的方法 ○ 需要進行系統備份的系統及應用的備份程序類型 ○ 網絡保安設定及配置 • 安裝所需的保安應用程式，例如： <ul style="list-style-type: none"> ○ 防護病毒及間諜程式的軟件 ○ 個人防火牆 ○ 防護惡意程式的軟件 • 根據機構的指引及程序設置並設定遠程存取及支援功能 • 根據機構的指引設定網絡及防火牆 • 根據機構的安全要求建立及設定用戶帳號 • 檢視檔案的安全設定，並根據用戶的身份修改存取及讀/寫權限 • 定期執行備份、系統安全檢查及系統更新 • 監控及記錄安全檢查 • 填寫文件並記錄已安裝的應用程式、配置、設定及風險的詳細資料，以作系統審核、維護及支援 <p>3. 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> • 展示安全的取態，但在管理系統保安時，平衡用戶的需要與機構的保安需要

資訊科技及通訊業 《能力標準說明》 能力單元

「資訊保安支援」職能範疇

評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： <ul style="list-style-type: none">• 了解系統保安計劃• 安裝所需的保安應用程式，正確設定及執行符合保安計劃的適當設置• 根據機構的指引及程序，進行預定的系統安全檢查、系統更新及文件系統修改
備註	

資訊科技及通訊業 《能力標準說明》 能力單元

「資訊保安支援」職能範疇

名稱	管理基本網站保安
編號	107889L3
應用範圍	這個能力單元適用於在主管領導下負責管理機構的網站保安的支援人員。網站所處的伺服器，不論是本地或遠程寄存，都應受到保護，免受黑客及病毒的入侵，且不容許未經授權的存取以至於被劫持。監控及驗證所用的網頁、手稿程式 (script) 及結構化查詢語言 (SQL) 命令不含可能被惡意攻擊的漏洞，以免機構的網絡或系統受到影響，或令機構的業務數據被盜取。
級別	3
學分	6
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 管理基本網站保安的所需知識</p> <ul style="list-style-type: none"> • 了解不同的網站安全風險及網站安全防護的重要性 • 認識網站保安審計工具的使用 • 擁有伺服器及網絡保安的廣博知識 • 熟悉機構的保安要求及政策 • 擁有網站防護技術及趨勢的良好知識 • 擁有安裝及設定硬件及軟件的良好知識 <p>2. 管理基本網站保安</p> <ul style="list-style-type: none"> • 與主管一起識別機構網站的保安需求，包括但不限於以下各項： <ul style="list-style-type: none"> ○ 網站功能 ○ 交易、訪客及用戶的存取要求 ○ 操作系統的弱點 • 通過應用網站證書，安裝常規的系統修補程式和更新，以及安裝並更新防病毒和抗間諜程式軟件，以保護網站伺服器 • 安全地設定網站伺服器，只開放會用到的功能 • 通過加密保護網站交易 • 設定伺服器及數據庫的存取控制，只容許有需要的人士進入 • 與網站內容開發團隊合作，確保手稿程式及網絡應用程式不含漏洞 • 定期使用監控及審計工具來測試及監控網站的漏洞 • 定期離線備份網站 • 繼續發展或協助鞏固機構的保安程序，保護機構的網站，以符合機構的保安要求 <p>3. 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> • 致力保護機構的資產 • 展示安全的取態，但在管理網站保安時，平衡業務的需要與安全的需要 • 符合業界處理網絡保安的最佳操作方法
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 確保機構的網站符合機構的保安要求 • 使用審計及監控工具來減少網站漏洞

資訊科技及通訊業 《能力標準說明》 能力單元

「資訊保安支援」職能範疇

	<ul style="list-style-type: none">• 根據機構的程序為用戶設定正確的網絡存取級別
備註	

資訊科技及通訊業 《能力標準說明》 能力單元

「資訊保安支援」職能範疇

名稱	管理外圍防火牆
編號	107890L3
應用範圍	這個能力單元適用於管理機構網絡保安的資訊科技人員，特別是管理用來隔開機構內部網絡與外部網絡的外圍防火牆的人員。這些人員的管理工作包括但不限於：維護防火牆的過濾規則、監察安全紀錄、維護防火牆及確保防火牆時常保持啟動狀態。
級別	3
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 管理外圍防火牆的所需知識</p> <ul style="list-style-type: none"> • 擁有良好的溝通及人際交往技能 • 擁有網絡保安及不同風險的詳細知識 • 擁有防火牆概念的詳細知識 • 擁有操作防火牆及監控設備的良好知識 • 了解機構的網絡保安要求及政策 • 掌握網絡安全威脅、技術及趨勢的最新資訊 <p>2. 管理外圍防火牆</p> <ul style="list-style-type: none"> • 定期監察外圍防火牆，確保其運作正常 • 有需要時重設配置。進行牽涉網絡保安的設定前，必須確定操作符合機構的指引及程序 • 管理防火牆過濾規則，以符合機構及用戶的需要，包括： <ul style="list-style-type: none"> ○ 建立新的規則 ○ 修改現行規則 ○ 刪除多餘及有衝突的規則 • 定期檢視過濾規則清單，確保規則仍然有效且有被使用。刪除未使用的規則，維持防火牆的效率及效能 • 定期監控及檢視存取紀錄，確保沒有安全漏洞或任何異常活動。發現異常活動時，向上級匯報，把事件升級，並進行調查 • 協助主管檢視如「過濾規則變更」要求等的操作程序 • 更改任何設定或過濾規則後，備份防火牆數據庫 • 根據機構的標準記錄對防火牆進行的所有變更（設定、規則）及操作 <p>3. 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> • 確保外圍防護符合機構的指引 • 展示安全的取態，但在管理外圍保安時，平衡用戶的需要與保安的需要 • 符合業界處理網絡保安的最佳操作方法
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 設置符合機構業務需要的防火牆，把內部網絡與外部環境隔開，保護內部網絡的安全 • 使用防火牆監控設備或安全紀錄，監察異常活動 • 按照機構的程序，記錄對防火牆進行的所有變更及操作

資訊科技及通訊業 《能力標準說明》 能力單元

「資訊保安支援」職能範疇

備註	
----	--

資訊科技及通訊業 《 能力標準說明 》 能力單元

「資訊保安支援」職能範疇

名稱	加強工作站保護
編號	107891L3
應用範圍	這個能力單元適用於負責保護客戶端工作站的支援人員。工作站很容易遭受本地和外部的威脅，支援人員需要盡可能保護工作站免受這些威脅影響。大多數機構都有不同的保護措施，支援人員需要先做好有關設定，才可讓用戶存取工作站。這個能力單元列舉了部分保護工作，但並不是詳盡無遺的。
級別	3
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 加強工作站保護的所需知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 擁有排除系統故障的技能 ● 熟悉機構的操作系統的安全特性及功能 ● 擁有系統保安概念的良好知識 ● 擁有電腦硬件及系統軟件的良好知識 ● 了解機構的保安程序及指引 <p>2. 加強工作站保護</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 了解機構的工作站保護指引，並按照指引設定用戶的工作站。有系統地設置並設定工作站上的保護功能 ● 設置實體安全保護，包括但不限於以下各項： <ul style="list-style-type: none"> ○ 鎖上中央處理器組件以防機箱打開 ○ 扣上電腦鋼纜鎖（如肯辛頓鎖（Kensington lock）），固定筆記簿型電腦於所在位置 ● 為電腦的基本輸入輸出系統（BIOS）設定密碼保護（硬件級別） ● 移除或停用不必要的服務，例如：遠程存取及互聯網共享 ● 刪除不必要的可執行檔案及登錄檔項目，防止攻擊者借助停用的程式發動攻擊 ● 設定用戶帳號 <ul style="list-style-type: none"> ○ 設定為「非管理員」帳號，防止系統設定在沒有受到控制的情況下遭更改 ○ 如有可能，避免多人共用一台電腦 ● 設定系統帳號政策 <ul style="list-style-type: none"> ○ 帳號密碼的最短長度 ○ 強制要求更改密碼 ○ 設定重用密碼規則 ● 設定屏幕保護程式，在預定的時間內用戶沒有活動時就關閉屏幕，並熄掉系統電源 ● 在保存機密資訊的系統上設定檔案加密及存取權限 ● 安裝並設定病毒、間諜程式及惡意程式的掃描及處理，例如： <ul style="list-style-type: none"> ○ 自動定期更新病毒定義 ○ 排程每日進行掃描 ○ 實時保護 ○ 系統啟動時啟動防病毒應用程式

資訊科技及通訊業 《能力標準說明》 能力單元

「資訊保安支援」職能範疇

	<ul style="list-style-type: none">○ 發現病毒或惡意程式時，先清理（高風險），後隔離● 設置防火牆保護● 設置自動及定期的系統更新● 讓用戶使用電腦前，建立工作站的備份映像● 記錄系統設定及配置以作內部紀錄 <p>3. 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none">● 在設置及設定用戶工作站的安全保護時，展示保安倫理，並平衡用戶的需要與機構的保安需要
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： <ul style="list-style-type: none">● 了解機構的工作站保護指引，並能設置及設定所需的安全保護● 根據機構的程序完成保安設定及配置的文件
備註	

資訊科技及通訊業 《能力標準說明》 能力單元

「系統與硬件支援」職能範疇

名稱	為流動裝置用戶提供支援
編號	107904L3
應用範圍	這個能力單元適用於負責為用戶提供流動裝置支援的資訊科技支援人員。隨著機構成為自攜裝置 (Bring Your Own Device · BYOD) 浪潮的一份子，用戶將需要在工作環境中得到支援；資訊科技支援人員將需具備有關的技能，支援及教育用戶利用流動裝置存取機構的資源。這個能力單元關注一般的支援範疇，包括但不限於：設定全新的裝置以存取機構的資源、協助登入及使用流動裝置管理 (Mobile Device Management · MDM) 系統、在遺失流動裝置的情況下保護企業資訊、遠程支援存取及遠程支援，以及更改配置及設定
級別	3
學分	6
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 為流動裝置用戶提供支援的所需知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 擁有良好的溝通、聆聽及人際交往技能 ● 擁有遠程支援的技能，能夠進行故障排除、有系統地提供指導及遠程解決問題 ● 對機構的流動裝置管理系統的功能及特點有良好的認識 ● 對支援流動裝置的應用程式有良好的認識 ● 熟悉 iOS、Android、Blackberry 及 Windows Phone 等常用的流動裝置平台 ● 遵循機構自攜裝置的指引及程序 ● 熟悉虛擬桌面技術及流動裝置的虛擬桌面基礎建設 (Virtual Desktop Infrastructure · VDI) <p>2. 為流動裝置用戶提供支援</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 仔細及耐心聆聽用戶報告的問題，了解問題所在 ● 參考故障票單系統 (Trouble Ticket System · TTS) /問題報告系統，查找是否有類似的問題及/或解決方案存在 ● 對於全新的自攜流動裝置，遵循機構的指引，執行部分 (但不限於) 以下工作： <ul style="list-style-type: none"> ○ 確保用戶明白、同意並接受機構的政策，特別是錯誤放置/遺失裝置時的處理情況 ○ 安裝機構的流動裝置管理應用程式及機構的標準應用程式 ○ 安裝流動裝置支援應用程式，例如：Teamviewer for mobile、Remoty 及 GotoAssist ○ 設定網絡存取，例如虛擬專用網絡 (VPN) ○ 備份裝置 ○ 開啟裝置的遠程清除功能 ○ 安裝防病毒/惡意程式/間諜程式的應用程式 ○ 在流動裝置管理伺服器上建立新的存取帳號，並測試連接及是否可存取，確定裝置按預期方式運作 ● 對於故障排除或遠程支援，需要使用流動支援應用程式或流動裝置管理應用程式，遠程存取流動裝置以查看及更改設定、取得屏幕截圖，或與用戶直接通訊以提供解決問題的指引 ● 對於錯誤放置/遺失的裝置，評估數據遺失的風險，並協助用戶利用「尋找我的電話/裝置/手機」功能，或利用流動裝置管理應用程式，以追蹤、鎖定或清除裝置 ● 向用戶提供有關使用流動裝置及加強流動裝置保安以保護機構數據的指導及/或培訓

資訊科技及通訊業 《能力標準說明》 能力單元

「系統與硬件支援」職能範疇

	<ul style="list-style-type: none">• 建立新的或更新故障票單/問題報告，記錄在支援過程中曾進行的事項 <p>3. 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none">• 擁有以客戶服務為本的態度• 應用業界支援流動裝置的最佳做法，並掌握流動技術的最新趨勢
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none">• 根據機構的流動裝置政策設定用戶的流動裝置• 使用適當的工具解決流動裝置的問題及用戶遇到的問題，並利用正確的解決方法協助用戶或為用戶提供解決問題的建議，從而為用戶提供有效的支援，同時在用戶遺失裝置的情況下保護機構的數據• 在用戶遺失流動裝置的情況下，採取正確的措施保護機構的數據• 為用戶提供充足的指導或培訓，闡述符合機構政策的流動裝置使用方式
備註	

資訊科技及通訊業 《能力標準說明》 能力單元

「系統與硬件支援」職能範疇

名稱	解決客戶端裝置的硬件問題
編號	107905L3
應用範圍	這個能力單元適用於負責為客戶提供客戶端裝置支援的資訊科技支援人員。從個人電腦到智能流動裝置的客戶端裝置，都可能會在運作過程中發生硬件問題，需要支援人員協助解決。這個能力單元關注在修復硬件前識別硬件問題的能力。
級別	3
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 解決客戶端裝置的硬件問題的所需知識</p> <ul style="list-style-type: none"> • 擁有故障排除及分析問題的良好技能 • 熟悉客戶端裝置的操作 • 擁有良好的閱讀能力，能理解客戶端裝置的技術手冊 • 熟悉機構解決客戶端裝置問題的程序 • 基本認識保護硬件的程序，例如使用防靜電帶 • 基本認識機構的健康及安全指引 <p>2. 解決客戶端裝置的硬件問題</p> <ul style="list-style-type: none"> • 從問題報告及/或與用戶的討論，了解問題的症狀及以往曾出現的問題（如有），例如： <ul style="list-style-type: none"> ○ 按下電源按鈕後沒有反應 ○ 屏幕空白一遍，但中央處理器似乎正在運作 ○ 系統運作非常慢、系統不斷重新啟動或當機 ○ 系統對滑鼠及鍵盤的操作沒有反應 • 檢視裝置的維修紀錄，判斷維修工作有沒有影響或引起現時的問題 • 準備排除故障： <ul style="list-style-type: none"> ○ 取得所有所需的技術手冊及用戶手冊 ○ 取得打開客戶端裝置的工具及進行故障排除的工具 ○ 取得裝置的組件或後備零件 • 分析及制定故障排除的計劃 • 在不打開客戶端裝置檢查其內部的情況下，檢查鬆脫的連線、電源插座、電池及顯示設備等 • 查看基本輸入輸出系統（BIOS）顯示的錯誤訊息代碼或聆聽其發出的嗶聲，並利用技術手冊確定代碼所代表其檢測到的錯誤，例如： <ul style="list-style-type: none"> ○ 1 = 記憶體模組未插緊 ○ 2 = 中央處理器錯誤/更換底板 ○ 3 = 顯示卡記憶體錯誤/更換顯示卡 • 下一個檢查階段是驗證連接的組件是否影響客戶端裝置的運作，例如： <ul style="list-style-type: none"> ○ 鍵盤/滑鼠（更換已知沒有問題的組件） ○ 流動裝置的電池電量不足（更換充滿電的電池） ○ 硬碟故障（聆聽有否發出異常聲音） ○ 電源供應器故障（確認冷卻風扇正常運作及/或系統指示燈亮起）

資訊科技及通訊業 《能力標準說明》 能力單元

「系統與硬件支援」職能範疇

	<ul style="list-style-type: none">● 對於間歇發生的問題，例如系統在工作負荷很大的情況下「當機」或「隨機重新啟動」，利用不同組合的技巧，識別問題的起因，這些技巧包括但不限於以下各項：<ul style="list-style-type: none">○ 檢視系統紀錄訊息○ 在使用監察工具的情況下令問題重現○ BIOS 設定不正確○ 部件過熱○ 專用硬件分析裝置● 對於流動裝置，一但驗證不是電池問題但無法啟動，把裝置送回給供應商，他們會利用製造商的硬件問題分析裝置來找出問題● 找出問題的起因後，制定修正行動的計劃，並清理工作範圍● 根據機構的程序及標準填寫文件並記錄調查結果 <p>3. 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none">● 排除客戶端裝置故障的過程中，遵循機構的安全指引及程序
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： <ul style="list-style-type: none">● 為故障排除工作做好準備，包括準備所有需要在排除故障的過程中使用的工具及手冊● 計劃故障排除工作，並且有系統地執行有關工作，以確定問題所在或問題的起因● 在排除故障的過程中，遵循機構的安全程序
備註	

資訊科技及通訊業 《能力標準說明》 能力單元

「系統與硬件支援」職能範疇

名稱	執行遠程支援
編號	107907L3
應用範圍	這個能力單元適用於負責提供遠程支援的支援人員。在一個支援團隊的結構中，這些人員屬於第 2 級的支援人員。第 2 級支援人員通常是第 1 級支援人員把事件升級的第一點，他們會為第 1 級支援人員提供指引及指導。第 2 級支援人員是支援事件的擁有者，他們需要利用專長及經驗進行診斷。然而，這個能力單元只關注遠程支援的能力，並不區分組織級別。
級別	3
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 執行遠程支援的所需知識：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 擁有良好的溝通及人際交往技能 • 擁有遠程支援的技能，能夠進行故障排除並提供有系統的指導遠程解決問題 • 擁有操作遠程支援應用程式的良好知識 • 了解承諾的服務水平協議 (Service Level Agreement , SLA) 及標準 • 熟悉把問題升級的程序及指引 • 擁有機構的電腦硬件、操作系統、應用程式及網絡設備的基本知識 <p>2. 執行遠程支援</p> <ul style="list-style-type: none"> • 理解故障票單系統 (Trouble Ticket System) /問題報告系統中所報告的問題，了解求助台同事 (第 1 級支援) 記下的症狀及診斷 • 搜尋故障票單系統/問題報告系統，確定是否有類似的問題及/或解決方案存在 • 與客戶/用戶溝通，說明解決問題將需採取的行動，例如： <ul style="list-style-type: none"> ○ 需要收集有關所報告的問題的更多資訊 ○ 需要遠程存取用戶的系統 ○ 在確定用戶有能力自行修正問題時，指導用戶自行修正問題 • 如果需要遠程存取/控制客戶/用戶的系統，確定客戶/用戶對啟用系統的遠程存取功能及安裝遠程存取軟件感到放心。為了獲得客戶/用戶的支持，有需要解釋： <ul style="list-style-type: none"> ○ 遠程存取工作與現場支援的比較 ○ 沒有安全風險 ○ 遠程存取/控制的好處 • 執行故障排除及/或應用解決方案以修正所報告的問題。如果遠程解決方案無法解決問題，則向客戶/用戶提供現場支援的選擇 • 確認客戶/用戶能夠接受解決方案 • 卸載用於遠程支援的所有應用程式及/或重設設定，並提醒用戶在其系統上關閉遠程支援功能 • 在故障票單系統/問題報告系統上記錄所有支援經過及更改了的設定。有需要時，與其他同事聯絡，例如請現場工程師探訪客戶/用戶 <p>3. 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> • 擁有以客戶服務為本的態度

資訊科技及通訊業 《能力標準說明》 能力單元

「系統與硬件支援」職能範疇

	<ul style="list-style-type: none">經常讓用戶知悉修正過程所執行的動作及狀況遵循業界的最佳做法，使用最好的遠程支援應用程式提供遠程支援
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： <ul style="list-style-type: none">從內部故障票單系統/問題報告系統了解所報告的問題，並能夠在完成遠程支援過程後，根據機構的程序更新有關的紀錄說服客戶/用戶容許支援人員遠程存取/控制其系統，以便進行故障排除及/或問題修正執行遠程支援，滿足客戶/用戶的需求
備註	

資訊科技及通訊業 《能力標準說明》 能力單元

「網站支援」職能範疇

名稱	解決網頁瀏覽器及連接問題
編號	107909L3
應用範圍	這個能力單元適用於負責為使用不同客戶端平台（包括桌面電腦、筆記簿型電腦、平板電腦以至智能電話）的用戶，提供有關使用網頁瀏覽器的前線支援的支援人員。網頁瀏覽器是最常用的應用程式之一，用戶經常會遇到很多問題需要協助。遇到的常見問題包括但不限於以下各項：無法啟動瀏覽器、安全設定錯誤、不兼容、惡意程式、連線問題及點按連結後無法啟動下載。為了幫助用戶，支援人員需進行故障排除並提供解決方案。此外，支援人員應為用戶提供一些基本教程，讓用戶避免相同問題再次發生，同時方便用戶自行解決問題。
級別	3
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 解決網頁瀏覽器及連接問題的所需知識：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 擁有良好的溝通及人際交往技能 ● 擁有良好的故障排除技能，能夠提供有系統的指導遠程解決問題 ● 熟悉各種平台的不同網頁瀏覽器的功能 ● 擁有操作不同電腦平台的基本知識 ● 認識網頁瀏覽器的發展及趨勢，例如：技術、網頁瀏覽器功能及惡意程式攻擊 ● 認識機構的網絡基礎建設 <p>2. 解決網頁瀏覽器及連接問題</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 耐心聆聽用戶描述問題及症狀。利用合適的發問技巧，盡量收集資訊幫助用戶解決問題： <ul style="list-style-type: none"> ○ 用戶遇到的問題屬於甚麼類型 ○ 瀏覽器屬於甚麼類型 ○ 瀏覽器在甚麼平台及操作系統環境下運作 ● 參考過往的問題紀錄，確定是否有類似的問題及解決方案存在 ● 如果網頁瀏覽器顯示「無法連接到伺服器」或類似訊息，確認及修正以下項目來解決網絡連接問題，例如： <ul style="list-style-type: none"> ○ 確認客戶端是否實際連接到網絡（局部區域網絡（LAN）或流動網絡） ○ 確認客戶端已獲取有效的互聯網協定（IP）及域名系統（DNS）位址 ○ 確認代理伺服器設定正確 ● 如果顯示的內容與新的網站內容不符，清除瀏覽器的快取檔案 ● 如果瀏覽器不允許下載或用戶點按連結後沒有反應，查看並調整瀏覽器防止某些具風險的功能及手稿程式自動啟用的安全設定，例如：ActiveX、cookies 及下載。注意：調整任何安全設定都必須符合機構的保安政策 ● 如果網頁瀏覽器無法啟動，從系統或應用程式的紀錄查找相關的錯誤訊息以確定問題所在。如果應用程式損壞，且沒有其他方法可以修正問題，卸載並重新安裝網頁瀏覽器 ● 如果瀏覽器一直重定向到不想要的網站，原因可能是瀏覽器被惡意程式劫持。使用防惡意程式軟件檢測並移除惡意程式 ● 向用戶解釋問題的起因，及為用戶實施的解決方法，同時向用戶提供「使用網頁瀏覽器及上網的最佳做法」的基本培訓及建議 ● 根據機構的程序，建立或更新問題紀錄，記錄問題及執行的解決方法

資訊科技及通訊業 《能力標準說明》 能力單元

「網站支援」職能範疇

	<p>3. 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none">• 擁有願意幫助用戶解決問題的客戶服務態度• 排除設備故障及/或修正設備時，遵循機構的安全指引及程序
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none">• 有系統地應用網頁瀏覽器故障排除技巧，識別問題的起因並提供解決方法• 使用正確程度的技術語言，收集與網頁瀏覽器問題有關的資訊，並向用戶提供相關教程• 根據機構的標準完成支援事件後的程序
備註	

資訊科技及通訊業 《能力標準說明》 能力單元

「網站支援」職能範疇

名稱	維持網站效能
編號	107910L3
應用範圍	這個能力單元適用於負責維持機構網站效能的資訊科技支援人員。維護網站的其中一個任務是確保網站以最佳的速度運作，能為訪客提供良好的用戶體驗及使網站能成為一個成功的業務網站。
級別	3
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 維持網站效能的所需知識</p> <ul style="list-style-type: none"> • 熟悉各種網站效能測試工具，例如：網頁分析器、Google 的網站工具、Google PageSpeed 及雅虎 YSlow • 對建立網頁內容有良好的認識 • 對不同網頁瀏覽器有基本的認識 • 熟悉機構的網絡基礎建設 • 熟悉機構對網站效能的要求 <p>2. 維持網站效能</p> <ul style="list-style-type: none"> • 與主管及/或同事合作，判定所需的網站回應時間。不同類型的內容有不同類型的回應 • 使用合適的效能測試/測量工具，驗證網站的效能 • 研究網站的網絡及寄存伺服器的效能 <ul style="list-style-type: none"> ◦ 如果荷載高，考慮減載伺服器上的一些工作 ◦ 如果網絡伺服器寄存在雲端伺服器上，考慮使用不同的寄存服務供應商 • 與內容開發人員一起對以下部分項目（但不限於這些項目）進行檢視並作出建議： <ul style="list-style-type: none"> ◦ 把網頁大小減至最小 ◦ 把嵌套表格的使用減至最少 ◦ 直接從相機取得的圖像檔案過大，應避免使用。根據使用的目的，調整圖像檔案的大小 ◦ 優化程式、手稿程式及數據庫 • 定期進行壓力測試，確保網站的效能符合機構的標準 • 記錄效能測試結果作報告用途 <p>3. 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> • 擁有高質量的服務態度。網站效能影響機構的形象及業務
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 與主管或同事合作，確定並制定機構網站的效能標準 • 利用效能測試工具來判定機構網站的效能 • 與網站開發人員合作，提高網站的效能，以滿足機構對網站效能的要求
備註	

資訊科技及通訊業 《能力標準說明》 能力單元

「網站支援」職能範疇

名稱	利用內容管理系統建立簡單網站
編號	107911L3
應用範圍	這個能力單元適用於負責為機構建立簡單網站的資訊科技人員。多數機構都希望能讓人通過互聯網認識機構，至少擁有一個簡單的網站，而資訊科技人員就負責建立這個網站。隨著互聯網及網站內容管理系統 (Content Management System · CMS) 技術日趨成熟，建立網站幾乎變得與建構「Office」文件一樣簡單。然而，當建立好網站後，資訊科技人員將需要向網頁設計人員提供教程，指導他們如何利用內容管理系統編輯器來建構網頁。這個能力單元假設網站寄存於寄存服務供應商。
級別	3
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 利用內容管理系統建立簡單網站的所需知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 擁有良好的溝通及人際交往技能 ● 對網站寄存概念及寄存設施的採購有良好的認識 ● 擁有應用網站內容管理系統的詳細知識 ● 擁有操作及管理機構的內容管理系統的詳細知識 ● 擁有 HTML 的基本知識 ● 擁有一定的基本培訓技能 <p>2. 利用內容管理系統建立簡單網站</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 與主管及其他持份者協商，從以下項目確定網站的技術要求，例如： <ul style="list-style-type: none"> ○ 網站的類型及用途 (動態、靜態及互聯網商店等) ○ 要求的效能 (回應時間) ○ 儲存空間大小 ○ 網絡速度 ● 找尋合適的網站內容管理系統及網站寄存機構 (除非為機構使用)，考慮各種因素，包括： <ul style="list-style-type: none"> ○ 價錢 ○ 備份服務 ○ 提供的設施 (儲存空間、網絡頻寬及中央處理器速度等) ● 根據機構的採購程序預備採購文件，向主管提供建議，請求採購批准 ● 與寄存服務供應商協調，設定域名系統 (DNS) 指向機構的新網站，並取得寄存伺服器的登入資料以管理內容管理系統 ● 下載網站內容管理系統並執行遠程安裝，把系統安裝在寄存伺服器上 ● 利用網站內容管理系統的管理功能，進行以下工作： <ul style="list-style-type: none"> ○ 上傳並安裝網站的範本 ○ 上傳用來製作主頁的機構標誌及其他媒體 (圖片及影片) 內容 ○ 利用網站內容管理系統編輯器編輯主頁 ● 利用不同的網頁瀏覽器測試網站，確保網站有良好的兼容性 ● 為網頁設計人員建立登入帳號並為他們提供教程，教導他們如何利用內容管理系統編輯器在網站上建構網頁

資訊科技及通訊業 《能力標準說明》 能力單元

「網站支援」職能範疇

	<p>3. 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none">• 熟悉 W3C 網頁標準，確保內容管理系統及網站符合這個標準• 與外間機構協商時，經常保障機構的利益
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none">• 充分理解機構正在建構的網站類型的的要求，並取得充足的技術細節以訂購網站寄存服務• 把內容管理系統安裝在寄存伺服器上，並能用內容管理系統編輯工具，建立與常見網頁瀏覽器兼容的網站主頁• 為網頁設計人員提供充足的培訓及協助，讓他們能順利建構其他網頁
備註	

資訊科技及通訊業 《能力標準說明》 能力單元

「網站支援」職能範疇

名稱	維護網站
編號	107912L3
應用範圍	這個能力單元適用於負責維護機構網站的資訊科技人員。機構網站是機構面向互聯網世界的窗口。它代表著機構。因此，網站必須時常保持正常運作，載有最新的內容，且不存在任何令人尷尬的問題，例如客戶無法完成購買交易或學生無法上傳（遞交）項目或功課。這個能力單元關注網站維護中有關內容的部分，而不是寄存網站的實體伺服器的部分。
級別	3
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 維護網站的所需知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 擁有人際交往及協調技能 ● 擁有網站設計及維護原則的基本知識 ● 擁有建構網頁內容的良好知識 ● 擁有操作常用網頁瀏覽器的基本知識 ● 擁有操作網站測試工具的良好知識 ● 了解與網站相關的用戶回饋或投訴 ● 了解機構的網站效能要求 ● 基本認識機構的文件標準及程序 <p>2. 維護網站</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 與機構各方協調推出新的網站功能及把最新內容上傳到網站 ● 建立不同的渠道接收與機構網站相關的資訊，包括但不限於以下各項： <ul style="list-style-type: none"> ○ 訪客回饋或用戶投訴 ○ 網站測試工具的結果 ○ 監察/紀錄統計資料 ○ 網站停止運作警報 ● 定期執行測試，包括但不限於以下各項： <ul style="list-style-type: none"> ○ 仍然可以瀏覽網站 ○ 網頁內容與不同的瀏覽器及不同的客戶端裝置（流動裝置及桌面電腦）兼容 ○ 沒有失效的連結 ○ 軟件的版本是最新的 ○ 瀏覽及下載速度 ○ 功能/特點按預期運作，例如：結帳、網誌、論壇、註冊、上傳及下載 ● 更正或與有關方面協調以更正任何檢測到的問題，並刪除多餘的內容 ● 收集訪客流量的統計資料作保安及/或業務用途 <ul style="list-style-type: none"> ○ 進入及離開的頁面 ○ 使用網站的時間 ○ 跳出率 ○ 參照連結網站 ○ 訪客來自的國家

資訊科技及通訊業 《能力標準說明》 能力單元

「網站支援」職能範疇

	<ul style="list-style-type: none">• 利用監察工具對互聯網上出現有關機構網站的機構名稱、品牌及內容進行「聲譽管理」，例如使用 Google 快訊 (Google Alerts)• 實施備份策略：<ul style="list-style-type: none">◦ 定期執行備份◦ 執行網站復原的演練，為網站損毀的情況做好準備• 根據機構的標準及程序做記錄及編寫報告，協助網站開發人員及管理層進行決策 <p>3. 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none">• 保障機構的利益及聲譽• 應用業界的最佳做法及網頁技術來維護網站• 謹守知識產權法和版權條例
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none">• 利用不同的工具來監察及測試機構的網站• 與各有關方面協調以更正問題，確保網站正常運作及更新，且已在各種客戶端裝置使用不同的網頁瀏覽器進行測試• 確保網站根據機構訂定的時間表妥善備份，並可符合機構的標準進行復原
備註	

資訊科技及通訊業《能力標準說明》能力單元

1. 名稱	為企業制訂網絡安全標準、政策和準則
2. 編號	111164L6
3. 應用範圍	為企業制訂網絡安全政策，以確保所有員工都遵守標準並保護企業免受網絡攻擊、未經授權的存取、更改、未經授權的披露等。
4. 級別	6
5. 學分	6 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 具備網絡安全領域的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 領悟到建立一套嵌入企業的網絡安全策略的必要性 ▪ 認識企業相關行業的網絡技術變化，並根據從不同來源收集的不完整信息，運用所學知識分析網絡安全威脅和措施的未來趨勢和發展 ▪ 瞭解合規性要求並在此基礎上確定不同司法管轄範圍下的監管要求和法律責任 ▪ 瞭解主要持份者的業務需求，並運用這些知識準確分析從不同業務和運營單位所收集到的觀點，以辨別他們在資訊科技控制或保安方面的需求 <p>6.2 制訂相關標準、政策和準則</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 訂定資源需求和項目計劃，支持提出的應用系統綜合架構模式的實施 ▪ 為預期的目的，根據技能和能力，選擇相關的應用系統綜合架構資源(內包和/或者外發) ▪ 確保網絡安全政策和準則正確制定，定於適當的水平，並且足夠全面，讓員工能夠遵循 <p>6.3 發展專業行為及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 對資訊科技保安措施的溝通和培訓方案作出指令，確保所有級別的員工均瞭解其重要性，並參與維護資訊安全的工作 ▪ 確保已建立的網絡安全政策符合所有法例和監管要求以，及社會關注 ▪ 制訂監管方法，確保遵守既定的安全政策
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 於訊息不完整的清況下，根據對廣闊範圍的數據所進行的縝密分析，訂立保安政策，為企業的資訊科技系統提供足夠的保護，並於遵守法規的同時保持營運效率 ▪ 參考不同類型的保安措施，作出比較以輔助設計，從而制訂執行保安政策的支援措施
8. 備註	

資訊科技及通訊業《能力標準說明》能力單元

1. 名稱	定期檢討關鍵績效指標以達到保安標準
2. 編號	111166L6
3. 應用範圍	參考現行業界的做法，檢討關鍵績效指標以達到保安標準
4. 級別	6
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 瞭解企業的保安標準，資訊保安的最佳做法和業界標準</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 瞭解企業保安標準 ▪ 確定評估關鍵績效指標的基準 ▪ 瞭解企業的正确網絡安全實踐和行業標準 <p>6.2 檢討關鍵績效指標以維護保安標準</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 根據業界基準檢閱檢討關鍵績效指標 ▪ 識別當前關鍵績效指標的不足 ▪ 建議更改關鍵績效指標或調整業界最佳實踐，以確保保安標準得到保留。 ▪ 確保至少定期並根據需要進行檢討 <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 遵守企業的指導方針和程序，以及任何（當地和國際）法律和監管要求（如果適用）
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 根據業界基準檢閱關鍵績效指標，檢討當前關鍵度量指標的不足 ▪ 提出建議以確保關鍵績效指標能夠符合安全標準並與業界發展保持同步
8. 備註	

資訊科技及通訊業《能力標準說明》能力單元

1. 名稱	設計評價標準安全測試計劃
2. 編號	111168L6
3. 應用範圍	為安全測試計劃設計評估標準，使其符合企業的需求和行業標準的風險
4. 級別	6
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 瞭解企業的網絡安全標準和實踐</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 能夠將企業的業務運作和其網絡安全標準與實踐聯繫起來 <p>6.2 瞭解企業的網絡安全要求和企業行業不同漏洞的攻擊可能性</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 有能力 <ul style="list-style-type: none"> ▪ 識別需要保護的重要領域 ▪ 識別不同種類的漏洞 ▪ 評估不同類型和形式的網絡攻擊的可能性 <p>6.3 瞭解企業的網絡安全要求和組織行業不同漏洞的攻擊可能性</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 有能力 <ul style="list-style-type: none"> ▪ 對與企業的資訊科技系統相關的不同漏洞和預防措施的重要性進行排序 ▪ 了解相關的工業標準 <p>6.4 建立評價標準以評估安全測試計劃</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 能夠根據行業標準對不同的預防措施進行評估，並將其作為基準，說明不同的漏洞對企業的重要性
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 確定一個企業在網絡攻擊下的需求和風險 ▪ 確定相關漏洞和預防措施的工業標準 ▪ 建立一套評估標準，如果滿足這些標準，可以大大降低企業的網絡安全風險
8. 備註	

資訊科技及通訊業《能力標準說明》能力單元

1. 名稱	進行資訊保安個案調查
2. 編號	111169L5
3. 應用範圍	就企業的調資訊保安個案進行調查，收集事件活動的證據和編寫報告
4. 級別	5
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 就涉及資訊科技的保安個案，理解取證的概念和調查技術</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 有能力 <ul style="list-style-type: none"> ▪ 評審資訊科技保安的不同問題，以制定調查方案的框架 ▪ 評審不同的調查方式，以制定保案個案調查的步驟 ▪ 展露在多種收集證據技巧方面的專業知識 ▪ 瞭解事件涉及的系統的功能和操作 <p>6.2 專業地調查保安個案</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 有能力 <ul style="list-style-type: none"> ▪ 確定需要調查的個案，訂定指引和確保調查期間所採取的步驟是根據銀行的政策和任何法律與監管要求 ▪ 制定調查方案，說明收集資料以及取證活動紀錄的程序和所用之技術 ▪ 檢查收集所得的數據，並識別有可能取證的活動的基本要素
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 專業地調查保安個案 ▪ 為調查活動編寫報告 ▪ 為日後的內部分分析及/或警方調查，保存證據
8. 備註	

資訊科技及通訊業《能力標準說明》能力單元

1. 名稱	制定程序以實施事件應對計劃
2. 編號	111170L5
3. 應用範圍	設計實施事件響應計劃的程序，同時盡量減少對企業運營的影響
4. 級別	5
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 瞭解事件應對計劃</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 瞭解事件應對部門的流程和運作 ▪ 意識到事件的潛在規模和可能涉及的人員 ▪ 瞭解為使計劃得以實施而需要開展的工作 ▪ 瞭解企業的網絡安全政策和可能涉及的資產/基礎設施（例如，物聯網、雲存儲、網絡等....） <p>6.2 制定程序和準則以實施事件應對計劃</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 確定所有相關人員的責任 ▪ 確定需要執行的工作規模 ▪ 決定需要執行的工作次序，以盡量減少對企業運作的干擾 ▪ 與相關部門溝通，了解他們的需求，以便對執行工作進行相應的規劃，盡量減少對企業營運的影響 ▪ 確保執行工作所需的工具和設備都已確定，並製定計劃，使其可用於執行工作 ▪ 如果基本服務的停機不可避免，應考慮備份服務 <p>6.3 表現出專業精神</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 遵從企業的政策和內部指引及任何適用的(包括本地和國際)法律和監管要求
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 設計實施事件應對計劃的程序，以便將對企業營運的影響降到最低
8. 備註	

資訊科技及通訊業《能力標準說明》能力單元

1. 名稱	制定程序以維護和遵守企業的網絡安全標準和政策
2. 編號	111171L5
3. 應用範圍	為使用資訊系統，制訂網絡安全慣例和常規，以符合企業的網絡安全政策
4. 級別	5
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 瞭解企業的網絡安全政策和運作</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 有能力 <ul style="list-style-type: none"> ▪ 瞭解企業的網絡安全政策 ▪ 瞭解企業資訊科技系統的需求和使用 <p>6.2 制訂支援網絡安全政策的相關慣例、常規和指引</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 有能力與相關的部門一起制訂詳細的慣例、常規和指引，以支持企業的網絡安全政策 <p>6.3 確保網絡安全慣例、常規和指引能到適當的批核</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 有能力向在管理層的用戶解釋網絡安全慣例、常規和指引，並得到他們的認可
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 制訂網絡安全慣例、常規和指引，以支持網絡安全政策
8. 備註	

資訊科技及通訊業《能力標準說明》能力單元

1. 名稱	評估應用程式的安全評估結果，並提出改進建議
2. 編號	111173L5
3. 應用範圍	對應用安全評估結果進行評價，提出安全提升方向
4. 級別	5
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 瞭解應用程式安全評估的要求</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 瞭解應用程式的安全評估的基本原則、方法和技術 (例如: RASP, MAST) ▪ 意識到安全評估的目標 ▪ 瞭解企業安全評估的要求和目標 <p>6.2 評估應用程序安全評估的結果</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 源代碼中的任何安全弱點和漏洞 ▪ 架構、設計、開源源和第三方組件中的任何安全弱點 ▪ 從定量和定性的角度，整合應用程式安全風險的影響 ▪ 妥善記錄評估結果文件 <p>6.3 提出改進的可能方向</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 制定結構化計劃，根據企業的指導方針和要求協調安全改進 ▪ 提出安全評估的最佳實踐 ▪ 為內部員工製定培訓計劃以提升他們的能力
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 批判性地評估應用程式安全評估的結果 ▪ 根據企業的指導方針和要求，提出改進的可能方向
8. 備註	

資訊科技及通訊業《能力標準說明》能力單元

1. 名稱	確定和評估企業的潛在保安風險
2. 編號	111174L5
3. 應用範圍	運用風險確認和分析方法，確定和評估對企業的業務流程造成嚴重威脅的風險
4. 級別	5
5. 學分	6 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 瞭解企業的資訊資源</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 有能力 <ul style="list-style-type: none"> ▪ 為企業的商業營運，貫切重要的資訊資源 ▪ 瞭解如何利用企業的資訊資源，支持它的正常業務流程(包括它的雇員、商業資產、商業營運和業務功能) ▪ 瞭解企業內信息獲取和存儲的過程 ▪ 解釋企業內某些資訊資源對業務流程的關鍵性 <p>6.2 理解與資訊資源有關的潛在風險因素</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 有能力確定和分析與企業資訊資源有關的風險，而這些風險對業務流程可能有不利的影響(例如威脅、弱點和揭露有關資訊資源的機密性、完整性和可用性) <p>6.3 瞭解風險評估的定量和定性的方法</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 有能力應用定量和定性方法，確定資訊資源的敏感性和重要性和不利事件的影響 <p>6.4 以專業方式應用風險確認和分析方法</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 有能力應用風險確認和分析方法 ▪ 確定對企業的雇員、商業資產、運作和業務功能造成最嚴重的威脅的物質和邏輯風險 ▪ 評估已確定的風險的潛在的財政和服務影響 ▪ 遵從企業的政策和內部指引及任何適用的(包括本地和國際)法律和監管要求
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 按照企業的政策和內部指引及任何適用的(包括本地和國際)法律和監管要求，確定和處理對企業造成最嚴重的威脅的風險，並且評估潛在於已確定的風險潛在的財政和服務影響
8. 備註	

資訊科技及通訊業《能力標準說明》能力單元

1. 名稱	為企業進行網絡安全評估
2. 編號	111176L5
3. 應用範圍	通過遵守企業的安全策略，評估其網絡安全是否可以保護企業的利益
4. 級別	5
5. 學分	6 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 具備有關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 了解企業的安全政策 ▪ 了解企業的業務需求 ▪ 熟悉網絡基建和其支援的各種服務 ▪ 在安全原則，實施控制和最佳做法上，具備廣博的知識 ▪ 在各種安全風險，包括可能的攻擊方法，如針對訊號層、用戶資料庫、網絡元素、網關、詐騙、和服務中斷等，具備廣博的知識 ▪ 在網絡安全標準和基準上，具備廣博的知識 ▪ 在產品和服務的網絡接入需要上，具備知識 <p>6.2 評估網絡安全風險和適當性</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 有能力 <ul style="list-style-type: none"> ▪ 與相應的部門合作，以確定內部和外部用戶或產品和服務的需求 ▪ 評估人員是否有合適的權限 ▪ 評估網絡設置是否可以充分實施 ▪ 企業的網絡安全政策 ▪ 評估網絡安全是否足以將風險降至最低並保護企業的核心運營和利益 ▪ 記錄評估報告 ▪ 通知相關人員，以作相應的行動 <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 時刻照顧企業和客戶的利益 ▪ 在進行網絡安全評估時，尊重員工的隱私 ▪ 遵循網絡安全評估的政策和指南
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為執行應變和復原計劃，透過:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 按照政策和指南進行網絡安全評估 ▪ 評估網絡安全是否能夠保護企業的利益 ▪ 記錄政策，確保接入政策已傳達給相應的持份者，以作相應的行動
8.	

資訊科技及通訊業《能力標準說明》能力單元

1. 名稱	準備和提交資訊系統保安審計報告
2. 編號	111177L5
3. 應用範圍	在進行資訊系統保安審計工作後，把結果充分記錄和管理概述，以行業標準格式向管理層報告。必要時提出加強信息系統安全的建議。
4. 級別	5
5. 學分	6 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 瞭解資訊系統審計工作與其結果和結論</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 有能力確定資訊系統保安審計工作的主要問題，符合資訊保安政策和標準 ▪ 瞭解通過資訊系統安全審計活動的需要和考慮因素 <p>6.2 準備資訊系統保安審計報告</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 有能力提供報告 <ul style="list-style-type: none"> ▪ 陳述審計工作的範圍、目標、覆蓋性質和時期、審計的時間和程度 ▪ 陳述結果、結論和建議、所有保留、資格或局限 ▪ 在可能的情況下，將調查結果與行業標準進行比較 ▪ 以充足和適當的審計證據，支持報告的結果 <p>6.3 提交資訊系統保安審計報告</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 有能力根據審計憲章的條款發行和發佈報告 <p>6.4 提供資訊系統保安審計報告，確定主要保安的例外事件，並且確保已採取適當的管理跟進行動</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 有能力 <ul style="list-style-type: none"> ▪ 如果企業的資訊保安管理的底線被破壞，向管理層報告和發出警報 ▪ 確保已採取適當的跟進行動 ▪ 建議在未來資訊系統保安審計工作的改善
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 遵照資訊保安管理和最新業界標準，準備和提交資訊系統保安審計報告 ▪ 提出系統變更建議以解決問題，進一步提升信息系統安全性
8. 備註	

資訊科技及通訊業《能力標準說明》能力單元

1. 名稱	準備安全測試和結果報告
2. 編號	111178L5
3. 應用範圍	遵循安全測試的程序，並確定可能的後續行動
4. 級別	5
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 瞭解記錄事件的準則，作為下一步行動的依據</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 有能力 <ul style="list-style-type: none"> ▪ 確定報告的範圍 ▪ 瞭解記錄安全測試和結果的程序 <p>6.2 準備測試和結果報告</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 有能力 <ul style="list-style-type: none"> ▪ 確保包羅所有相關信息和結果 ▪ 陳述發現和結果，及其潛在影響 ▪ 確定任何潛在的後續行動 ▪ 確定負責人協調所有文檔 ▪ 在準備文檔時，遵循企業的標準程序和模板
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 以標準方式記錄測試和結果 ▪ 強調後續行動的潛在影響
8. 備註	

資訊科技及通訊業《能力標準說明》能力單元

1. 名稱	提出適當的對策以防止安全攻擊
2. 編號	111179L5
3. 應用範圍	通過遵守企業的網絡安全政策，確保資訊保安的內部及外部的資源安全，並保護企業的利益
4. 級別	5
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 瞭解資訊保安所需的內部及外部的資源</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 有能力確認及識別可損害企業利益的資訊保安的內部及外部資源 <p>6.2 確認用於資訊保安的內部及外部的資源的強處及弱點</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 有能力分析及評估內部及外部的資源的特性、性質、局限、強處及弱點 ▪ 瞭解最新的安全攻擊方法和網絡安全技術 <p>6.3 設計並提出適當的對策以加強網絡安全</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 通過設計適當的對策來保護資源，解決系統的弱點和不足 ▪ 提出針對新威脅的系統升級建議，利用新技術提升網絡安全效能
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 識別並優化內部和外部資源及其弱點 ▪ 緊跟新網絡安全技術 ▪ 提出新對策及採用新技術來加強和加強網絡安全
8. 備註	

資訊科技及通訊業《能力標準說明》能力單元

1. 名稱	審查威脅的可能原因，以便建議補救行動
2. 編號	111180L5
3. 應用範圍	提出補救行動，解決威脅的可能原因，並盡量減少對企業正常業務運作的干擾
4. 級別	5
5. 學分	6 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 瞭解系統的運作、報告/建議程序和企業的結構</p> <p>6.2 瞭解可能導致威脅的原因</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 有能力 <ul style="list-style-type: none"> ▪ 判斷所提出的可能原因正確性 ▪ 了解可能原因的潛在影響 ▪ 評估潛在原因的嚴重性 <p>6.3 瞭解資訊安全應急管理辦法（見備註）</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 能夠理解補救行動，包括企業、培訓和裝備團隊的過程，並向參與威脅的任何相關人員介紹情況 <p>6.4 設計並提出補救措施</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 有能力 <ul style="list-style-type: none"> ▪ 設計並提出補救措施，以盡量減少對企業正常業務運作的干擾 ▪ 設計並提出補救行動，以消除威脅的可能原因 ▪ 設計並提出補救措施，包括企業、培訓和裝備參與威脅的團隊和任何相關人員的過程，以避免未來出現類似的原因 ▪ 確定所需的潛在設備或資訊系統基礎設施，以盡量減少未來類似情況的發生 <p>6.5 以專業方式製定補救措施</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 能夠確保建議的補救行動符合企業的政策和內部指引及任何適用的(包括本地和國際)法律和監管要求
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 設計並提出補救措施，以盡量減少對企業正常業務運作的干擾 ▪ 設計並提出補救措施，以消除威脅的可能原因；以及 ▪ 確保建議的補救行動符合企業的政策和內部指引及任何適用的(包括本地和國際)法律和監管要求
8. 備註	資訊安全管理實踐的例子: 成立電腦應急反應小組、控制變更活動和發展

資訊科技及通訊業《能力標準說明》能力單元

1. 名稱	評估安全過程中的開放源碼情報（OSINT）方法
2. 編號	111181L5
3. 應用範圍	評估 OSINT 方法在一個企業的安全過程中的應用的有效性、優勢和劣勢
4. 級別	5
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 瞭解 OSINT 方法在安全過程中的應用</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 瞭解什麼是 OSINT 方法 ▪ 認識安全過程中 OSINT 的需求 ▪ 瞭解 OSINT 方法在安全過程中的優勢 ▪ 瞭解相關領域的工業標準 ▪ 瞭解安全過程中的替代方法 ▪ 瞭解在安全過程中應用 OSINT 方法的工具和技術 <p>6.2 確定 OSINT 方法在一個企業的安全過程中的適用性</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 瞭解 OSINT 如何能改變企業的安全過程 ▪ 確定企業安全程序的需要和要求 ▪ 評估 OSINT 方法在企業運作方面的優勢和劣勢 <p>6.3 建立基準和評價標準以評估 OSINT 方法</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 有能力 <ul style="list-style-type: none"> ▪ 根據企業的業務設置和標準對不同的 OSINT 來源進行排序 ▪ 相對於其他替代方案，對安全過程中的 OSINT 方法進行評估和設定基準
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 確定應用 OSINT 方法對企業安全過程的影響 ▪ 在安全過程中評價和衡量 OSINT 方法
8. 備註	

資訊科技及通訊業《能力標準說明》能力單元

1. 名稱	評估新興技術中的安全威脅
2. 編號	111182L5
3. 應用範圍	評估新興技術相關的潛在安全威脅
4. 級別	5
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 瞭解與新興技術相關的安全威脅</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 能夠區分與新興技術相關的威脅和傳統威脅 ▪ 能夠通過一系列的新興技術來界定各種潛在的安全威脅，包括： <ul style="list-style-type: none"> ▪ 數據洩露 ▪ 內部人員威脅 ▪ 不安全介面 ▪ 劫持賬戶 ▪ 配置錯誤和變更控制不足 ▪ 安全架構和策略 ▪ 訪問和密鑰管理 ▪ 偽造基站 ▪ 物聯網設備劫持 <p>6.2 評估執行新興技術的安全威脅</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 能夠根據行業最佳實踐和標準，評估執行新興技術的安全威脅，包括： <ul style="list-style-type: none"> ▪ 共同責任模式 ▪ 數據治理框架 ▪ 敏感數據保護 ▪ 審計和滲透測試
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 評估新興技術執行中的安全威脅，以符合行業最佳實踐和標準
8. 備註	

資訊科技及通訊業《能力標準說明》能力單元

1. 名稱	比較不同加密算法的優點和缺點，決定適合企業運作的算法
2. 編號	111183L5
3. 應用範圍	確定最適合企業運作需要的加密算法
4. 級別	5
5. 學分	6 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 瞭解企業的需求和運行情況</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 識別企業結構中對密碼算法的需求和使用情況 ▪ 識別需要加密的信息的類型、大小和數量 ▪ 確定企業的用例所需的安全級別 <p>6.2 瞭解不同的加密算法及其優點和缺點</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 瞭解現有的不同加密算法 ▪ 採用某種特定算法的潛在成本（如資本成本、培訓成本、員工培訓成本等.....） ▪ 瞭解加密算法的行業標準，以及在這些標準下所確定的每種加密算法的表現 ▪ 瞭解所考慮的每種加密算法的複雜性 ▪ 瞭解每種加密算法可能對信息的管理和用戶友好性造成的困難 ▪ 識別不同加密算法的優勢和劣勢 <p>6.3 對企業的適用性</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 根據企業的要求/需要，評估所考慮的每種加密算法 ▪ 考慮到企業在適應一種算法時產生的總成本 ▪ 考慮數據的管理，以及在組織的操作系統中實施每種加密算法的困難和有效性 ▪ 向企業的管理層提出最適合組織運作需要的加密算法
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 總結所考慮的每種加密算法在企業運行需求方面的優勢和劣勢 ▪ 提出最適合企業運作需要的加密算法
8. 備註	

資訊科技及通訊業《能力標準說明》能力單元

1. 名稱	在安全網絡系統的部署中使用合適的網絡開發工具
2. 編號	111190L4
3. 應用範圍	根據企業的要求和限制，選擇和使用合適的網絡開發工具來部署安全網絡系統
4. 級別	4
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 具備該領域知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 明白關於安全網絡系統部署的行業標準 ▪ 瞭解現有的不同網絡開發工具 ▪ 明白不同網絡開發工具的優點和缺點 <p>6.2 理解安全網絡系統部署的要求</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 瞭解企業對安全網絡系統部署的要求、限制和約束條件 <p>6.3 應用合適的網絡開發工具來部署安全網絡系統</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 根據不同工具的優勢和劣勢以及企業的要求和限制，選擇最適合企業的網絡開發工具 ▪ 使用選定的工具來部署安全網絡系統 <p>6.4 以專業方式執行任務</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 盡量減少對企業運作的干擾 ▪ 遵從企業的政策和內部指引及任何適用的(包括本地和國際)法律和監管要求
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 選擇和使用最適合企業的網絡開發工具，以部署安全的網絡系統
8. 備註	

資訊科技及通訊業《能力標準說明》能力單元

1. 名稱	為企業進行應用程式保安評估
2. 編號	111191L4
3. 應用範圍	為企業進行應用程式保安評估，並提出建議和後續行動以加強應用程式安全
4. 級別	4
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 具備相關領域的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 瞭解評估的目標和評估所需執行的工作 ▪ 瞭解為執行評估工作分配適當水平的資源的重要性 ▪ 瞭解評估應該由具有相關經驗和專業知識的合格人員進行 ▪ 瞭解應用程式保安評估的需求 ▪ 意識到開展評估的不同可用方式和方法，以及它們的優點和缺點 <p>6.2 進行應用程式保安評估</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 有能力 <ul style="list-style-type: none"> ▪ 事先確定評估的範圍和覆蓋面，並將所有細節整合到測試計劃中 ▪ 溝通並通知相關單位，以減少對企業運作的潛在干擾 ▪ 在準備和計劃評估時充分考慮關鍵因素 ▪ 執行應用程式保安評估的工作 ▪ 記錄評估的結果和發現 ▪ 如有必要，根據評估結果確定建議和後續行動 <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 確保在評估有關的活動中真誠對待相關工作和做出最大努力 ▪ 在客戶、員工和企業整體的利益之間取得平衡 ▪ 盡量減少對企業運作的干擾 ▪ 遵從企業的政策和內部指引及任何適用的(包括本地和國際)法律和監管要求
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 成功地為企業進行應用程式保安評估 ▪ 與相關人員溝通，以盡量減少對企業正常運作的干擾 ▪ 正確解釋評估結果，並提出適當的建議和後續行動
8. 備註	

資訊科技及通訊業《能力標準說明》能力單元

1. 名稱	進行主線的溝通，以觸發客戶的反應，並提醒內部保安團隊
2. 編號	111192L4
3. 應用範圍	確保為客戶反應制定主線的溝通方式，並及時提醒內部保安團隊
4. 級別	4
5. 學分	3 (只供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 瞭解企業的網絡安全系統</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 瞭解該系統的觸發因素 ▪ 瞭解企業的網絡安全政策 ▪ 瞭解客戶響應的需求和功能 ▪ 瞭解內部保安團隊的職能和工作部門 <p>6.2 開展主線的溝通工作</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 意識到何時需要開展主線的溝通工作 ▪ 確保及時開展溝通工作 ▪ 確保告知所有相關人員，並隨時了解事件的最新情況 ▪ 記錄所有的溝通，並存檔備查 <p>6.3 表現出專業精神</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 遵從企業的政策和內部指引及任何適用的(包括本地和國際)法律和監管要求
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 確保及時進行溝通，並記錄所有的溝通供將來參考 ▪ 確保告知所有相關人員，並隨時了解事件的最新情況
8. 備註	

資訊科技及通訊業《能力標準說明》能力單元

1. 名稱	通過接收、處理和歸檔系統數據，維護安全檔案
2. 編號	111193L4
3. 應用範圍	確保收到的安全檔案按照企業的標準程序進行處理，並填寫好供將來參考
4. 級別	4
5. 學分	3 (只供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 瞭解數據系統</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 瞭解維護系統數據的重要性 ▪ 瞭解歸檔結構 <p>6.2 維護安全文件</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 為安全文件分配獨特的文件號 ▪ 確保檔案可以按照性質進行分類或查找，以便日後參考，例如為檔案指定描述性的標籤或可搜索的關鍵詞 ▪ 確保按照企業的標準程序進行數據歸檔 ▪ 及時處理文件 ▪ 將所有相關的數據分組，或將它們聯繫起來，以利於追蹤 <p>6.3 對安全檔案進行總結和跟進</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 提供定期總結報告（每月、每季度或每半年，取決於企業的需要），顯示收到的不同案例的數量，以評估網絡安全系統的有效性，並用於未來的績效改進 ▪ 對丟失的信息/數據進行跟踪 ▪ 確保告知相關人員任何需要採取的後續行動或完成立案的情況 <p>6.4 表現出專業精神</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 遵從企業的政策和內部指引及任何適用的(包括本地和國際)法律和監管要求
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 確保按照標準程序對數據進行歸檔，並能方便地進行搜索 ▪ 跟進缺失的信息，並通知相關人員該檔案的情況或需要採取的後續行動 ▪ 為管理層創建一份總結報告，顯示一個時期內的事件數量，以評估網絡安全系統的有效性和未來的改進
8. 備註	

資訊科技及通訊業《能力標準說明》能力單元

1. 名稱	監視和執行系統保安存取檢查
2. 編號	111194L3
3. 應用範圍	遵循企業的策略來監視和保護與企業資訊相關的保安元素
4. 級別	3
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 具備監視系統保安存取的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 瞭解保安存取檢查對企業運營的重要性，從而瞭解正確處理的需求 ▪ 瞭解企業整體保安基礎架構中保安存取檢查的範圍和領域 ▪ 考慮存取控制的關鍵因素，例如密碼控制和相關管理安排 ▪ 審查保安存取檢查的可用技術和方法，並各有優缺點 <p>6.2 執行系統保安存取檢查</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 應用適當的工具進行存取檢查 ▪ 密切監控檢查過程的有效性 ▪ 遵循企業的指導方針來處理系統保安存取的任何故障，並向企業的管理層報告 <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 有效和熟練地與不同的持份者溝通，瞭解企業關於保安存取檢查的政策 ▪ 在客戶和企業之間取得適當的利益平衡
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 有效和正確執行所有保安存取檢查任務 ▪ 遵循企業的方針來處理系統保安存取的任何故障
8. 備註	

資訊科技及通訊業《能力標準說明》能力單元

1. 名稱	管理資訊科技服務管理策略
2. 編號	111204L6
3. 應用範圍	協調資訊科技服務管理系統文檔，並監控流程以遵守標準
4. 級別	6
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 具備資訊科技服務管理知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 瞭解資訊科技服務涉及的操作和流程 ▪ 瞭解網絡安全在資訊科技服務中的重要性 ▪ 瞭解影響企業資訊科技服務的各種因素，例如成功標準、成本驅動因素、績效衡量、網絡安全等 ▪ 瞭解企業中資訊科技服務的各種需求 ▪ 瞭解可用於管理資訊科技服務的工具和系統 <p>6.2 應用資訊科技服務知識在管理企業</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 監控涉及資訊科技運營和資訊科技處理的服務活動 ▪ 維護資訊科技服務文檔 ▪ 在資訊科技服務管理中使用資訊科技工具和系統 <p>6.3 提高企業的資訊科技服務的成效和效率</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 監控資訊科技服務活動以確保服務適時進行 ▪ 確保資訊科技服務安全交付並符合標準 ▪ 對系統或流程進行適當的改變，以提高資訊科技服務管理的有效性和效率 ▪ 以最有效和高效的方式為企業管理資訊科技活動 ▪ 顯示出資訊科技服務達到企業設定的宗旨和目標
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 顯示資訊科技服務在企業中得到良好管理和控制，以實現其業務目標的能力
8. 備註	

資訊科技及通訊業《能力標準說明》能力單元

1. 名稱	檢討及遵從企業的政策和程序、相關法律和監管要求
2. 編號	111205L6
3. 應用範圍	檢討企業運作實踐以確保提供的服務符合企業政策和程序、相關法律和法規要求
4. 級別	6
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 瞭解企業運作、基礎設施、政策和程序</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 瞭解企業的運作結構 ▪ 瞭解與服務相關的不同技術、工具、設備和在線服務 ▪ 瞭解企業的政策、程序和目標 ▪ 遵守企業慣例和程序 <p>6.2 瞭解與企業所在行業相關的法律和法規要求</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 瞭解適用於企業的最新監管要求，包括(但不限於)： <ul style="list-style-type: none"> ▪ 知識產權保護 ▪ 個人資料（私隱）條例 ▪ 國安法 ▪ 電訊條例 ▪ 必要時請相關專家指導 <p>6.3 檢討及遵從企業的政策和程序、相關法律和監管要求</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 確定適用的法律和合規性 ▪ 以有效率的方式遵守和遵守相關政策和程序、法律和法規 ▪ 在適當的時候主動改進企業的政策和程序 ▪ 獲得相關持份者的認可 ▪ 獲得系統資源的批准和使用權，例如通信協議、數據存儲、在線服務、其他系統外圍設備、計算機時間以及他人的數據 ▪ 檢討運作，識別並糾正任何不合規程序 ▪ 利用可用的工具、基礎設施、設備和在線服務來增強所提供的服務 ▪ 建議有助於提高相關法規的合規性或所提供服務的有效性，包括增強現有或購買新工具、基礎設施、設備和在線服務 ▪ 在必要時有效使用外部專家來實現其業務目標 ▪ 向相關管理層報告嚴重的不當行為和違規程序，並提出避免未來發生的方法（例如提供培訓計劃或研討會）
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 檢討的做法，識別並糾正任何不合規程序 ▪ 遵守企業政策和程序、相關法律法規要求

	<ul style="list-style-type: none">▪ 根據上述政策和要求獲得系統的批准和使用權▪ 利用現有資源並提出更新或獲取新資源的建議，以提高所提供的服務和對各種相關政策法規的遵守▪ 向相關管理層報告嚴重的不當行為和違規程序，並提出避免未來發生的方法（例如提供培訓計劃或研討會）
8. 備註	

資訊科技及通訊業《能力標準說明》能力單元

1. 名稱	制定政策管理資料保安及私隱
2. 編號	111206L6
3. 應用範圍	為企業制定管理資料保安及私隱的政策
4. 級別	6
5. 學分	6 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 瞭解資料保安及私隱的法律要求</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 為本地的業務實體，找出及提交適用的法律資料來源(請參閱備註) ▪ 就有關資料保安及隱私尋求專業人士的意見 <p>6.2 遵守專業團體發佈的標準、指引及程序</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 瞭解行內專業機構發佈的標準、指引及程序，並摘錄有關章節作為組織運作的參考 <p>6.3 制定管理資料保安及私隱的企業政策</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 制定管理政策以覆蓋數據搜集與處理，信息流和分佈，存取及回收等階段 ▪ 制定管理政策以確保資訊是切題，準確和及時，而資訊管理是策略管理必需的部分 ▪ 制定管理政策，以在所有階段維持保密性，完整性和可靠性，並遵從行政、審計和法律的要求 <p>6.4 保持政策在最新的狀態</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 定期檢討政策，確保政策能應付不斷變化的營運環境 ▪ 覆核政策與行內專業團體發佈的當前最佳做法，以善用資訊資源 <p>6.5 以專業方式制定管理資料保安及私隱政策</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 按照企業的內部指引，及任何適合的(包括本地及國際)法律和監管要求，制定必要的政策
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 針對管理資料安全及隱私提交政策文件
8. 備註	<p>適用於本地商業實體的法律資料，可參考：</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 雙語法例資料系統 http://www.legislation.gov.hk/eng/index.htm ▪ 個人資料(私隱)條例 http://www.pcpd.org.hk/english/ordinance/ordfull.html ▪ 歐盟一般資料保護規範 https://gdpr.eu/ ▪ 內地《個人信息保護法》

https://www.pcpd.org.hk/english/data_privacy_law/mainland_law/mainland_law.html

- 中華人民共和國數據安全法

<http://www.hk-lawyer.org/content/new-prc-data-security-law-and-its-potential-impact-overseas-data-transfers>

資訊科技及通訊業《能力標準說明》能力單元

1. 名稱	審查新興技術和跨職能策略
2. 編號	111207L6
3. 應用範圍	審查跨職能策略，使一個企業能夠確定合適的新興技術來支持其業務策略
4. 級別	6
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 理解與新興技術相關的問題</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 評估新興技術在企業的業務-技術協調和啟用方面的價值 ▪ 瞭解新興技術的部署程序 ▪ 瞭解各種新興技術的應用開發領域的最新情況，包括: <ul style="list-style-type: none"> ▪ 人工智能和機器學習 ▪ 雲計算 ▪ 物聯網 ▪ 安全和自動化 ▪ 流媒體技術 ▪ 意識到各種新興技術領域的數據安全和隱私問題 <p>6.2 審查部署和管理新興技術的跨職能策略</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 審查企業的業務策略，並在新興技術的可能應用領域與業務策略之間進行配對 ▪ 必要時，制定一個明確的數字戰略以 <ul style="list-style-type: none"> ▪ 為企業的不同業務確定適當的技術應用 ▪ 對需要跨職能部門合作的項目進行優先排序 ▪ 為跨職能的項目建立項目管理團隊
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 在新興技術的可能應用領域與業務策略之間進行配對 ▪ 建立數碼策略以支持跨職能項目的部署和管理
8. 備註	

資訊科技及通訊業《能力標準說明》能力單元

1. 名稱	實施設備監控，以監控基建故障和安全性漏洞
2. 編號	111429L4
3. 應用範圍	為了讓網絡運作得可靠和有效率，必需進行持續的監測，找出故障和安全性漏洞，以便能採取適當的措施。本能力單元描述了實施監控設備，以監控基建故障和安全性漏洞的能力。
4. 級別	4
5. 學分	6 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 具備有關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 擅長實施各類網絡監控管理工具、物聯網 (IoT) 設備管理軟件、警告管理工具、日誌管理、系統消息、軟件系統 ▪ 瞭解企業網絡相關系統的操作要求、職責、功能和程序 ▪ 豐富的網絡監控和監控設備實施經驗 ▪ 深入了解網絡基礎設施、圖表、地圖和接入網絡規劃 ▪ 對網絡組件的運行特性有廣泛的了解 ▪ 瞭解企業的安全策略 <p>6.2 實施監控設備，以監控基建故障和安全性漏洞</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 有能力 <ul style="list-style-type: none"> ▪ 根據工作指示或主管確定監控類型和執行監控的目標，例如滿足對客戶的 SLA 承諾，為容量規劃收集統計數據 ▪ 確定要使用的適當監測設備，並考慮替代方案 ▪ 確定和定義網絡基礎設施或組件的操作基線 ▪ 從適當的單位（如產品擁有人、網絡工程師、客戶）取得觸發警報的準則，及以所需觸發設置，配置網絡設備觸發裝置 ▪ 確保記錄觸發記錄並提醒相關人員 ▪ 設置監控設備，監控閾值。監測設備應能產生所需的統計資料和報告，作分析之用，以及在必要時觸發警報 ▪ 為監測設備進行模擬測試，以驗證設置是否正確 ▪ 把施工的步驟完全記錄成檔，包括能顯示觸發開始和終止，和監測閾值等位置的網絡圖。若有任何內部開發的監控設備/軟件，則需實行額外的用戶程序 ▪ 把文檔的備份分發給有關各方（包括主管、網絡工程師等），以便能按照公司的標準和程序，進行審批和備案 ▪ 用測試結果證明實施的完成度，並獲得持份者或主管的簽核 ▪ 確保所有實施的工具都是安全的，並符合企業的網絡安全政策

	<p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 在配置及實施網絡監控設備時，謹遵安全程序 ▪ 確保文檔符合公司的標準和政策 ▪ 時刻注意各相關技術，環境和法律因素，並從中取得適當的平衡
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 透過施工指示和/或主管，確定和充分理解監測的要求 ▪ 確定監控因素，如觸發點、閾值和輸出要求（日誌、預警、警報等） ▪ 正確地選擇適當的監控設備，以便監控網絡功能和/或網絡基建的安全 ▪ 成功實施監控設備，包括設定/調整/配置監控設備，來記錄統計數據，觸發警報/預警或發送訊息 ▪ 成功展示設置監控設備的工程已完滿結束，包括測試結果和文檔
8. 備註	

附錄一.四 資訊保安能力單元

資訊科技及通訊業標準說明 能力單元

1. 名稱	確保資訊保安程序和指引支持資訊保安政策
2. 編號	ITSWIS402A
3. 應用範圍	根據 ITSWIS601A，確保資訊保安程序和指引的發展，支援機構內訂定的資訊保安政策 [資訊保安 - 資訊保安管治]
4. 級別	4
5. 學分	2
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 瞭解資訊保安政策 有能力按照機構的資訊保安政策，</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 確定資訊資源必需的保護水平 ▪ 確定保護資訊資源相關人員的責任 <p>6.2 確定機構內所有成員在保護資訊資源的責任 通過保護電子資源的重要性的意識，有能力與機構內所有成員分擔保護和保存資訊資源和依從適用的政策和法律的責任</p> <p>6.3 監控支持資訊保安政策的程序和指引的開發 有能力確保程序和指引的發展支持資訊保安政策</p> <p>6.4 檢討和修正訂程序和指引 有能力在劃作修正的時間範圍內</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 檢討支持資訊保安政策程序和指引的適合性 ▪ 修正支持資訊保安的程序和指引，作進一步改善 <p>6.5 以專業方式，確保程序和指引的發展 有能力按照機構內部指引及適當的(本地及國際)法律與監管要求，確保支持資訊保安政策程序和指引的發展</p>
7. 評核指引	上述能力單元之綜合能力要求為確保已制定的程序和指引能夠

	支持資訊保安政策，並符合機構的資訊保安策略。
備註	

資訊科技及通訊業標準說明

能力單元

1. 名稱	支援及執行資訊保安慣例和常規
2. 編號	ITSWIS404A
3. 應用範圍	支援及執行使用資訊系統的資訊保安慣例和常規，以符合機構的資訊保安政策 [資訊保安 - 資訊保安管理]
4. 級別	4
5. 學分	2
6. 能力	<p align="center"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 瞭解機構的資訊保安政策 有能力瞭解機構的資訊保安政策</p> <p>6.2 執行資訊保安慣例、常規和指引 有能力按照機構的政策和程序及任何本地及國際法律和標準</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 出版資訊保安慣例、常規和指引，並與負責的職員溝通 ▪ 協助照顧用戶的部門解決問題 ▪ 對高級管理層報告他們已批准的政策 的執行狀況 ▪ 設定框架，檢討這些已政策的執行
7. 評核指引	上述能力單元之綜合能力要求為 (i) 執行資訊保安慣例、常規和指引，以支持資訊保安政策；並且 (ii) 協助照顧用戶的部門執行資訊保安政策
備註	

資訊科技及通訊業標準說明

能力單元

1. 名稱	根據應變和復原計劃進行演習
2. 編號	ITSWIS406A
3. 應用範圍	在適當時，進行週期性的應變和復原計劃測試，確保任何真正保安事件發生時，對機構的影響減到最小 [資訊保安 - 應變管理]
4. 級別	4
5. 學分	2
6. 能力	<p align="center"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 瞭解基礎設施和重要商業應用系統的災害復原測試 有能力解釋定期進行應變和復原計劃測試的重要性</p> <p>6.2 舉行應變和復原計劃的週期性測試 有能力在適當的時候舉行應變和復原計劃的週期性測試，確保當真正的保安事件發生時，對機構的影響可減到最小</p> <p>6.3 以專業方式舉行的週期性測試 有能力根據機構的政策，內部指引，以及任何適用的(本地和國際)法律與監管要求，舉行應變和復原計劃的週期性測試</p>
7. 評核指引	<p>上述能力單元之綜合能力要求為</p> <p>(i) 在適當時，舉行應變和復原計劃的週期性測試，確保當任何真正的保安事件在機構發生時，影響可減到最小；並且</p> <p>(ii) 根據機構適用的政策與監管要求，定期舉行應變和復原計劃的測試</p>
備註	

資訊科技及通訊業標準說明

能力單元

1. 名稱	評價並評估企業的資訊安全慣例的效率
2. 編號	ITSWIS507A
3. 應用範圍	建立適當的技術去量度、監控和報告實施在資訊保護、應用系統和電信網的資訊保安慣例下的效率 [資訊保安 - 資訊保安管理]
4. 級別	5
5. 學分	3
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 瞭解不同的技術，去監控和量度資訊安全慣例的效率</p> <p>6.2 瞭解用於弱點評估的不同技術</p> <p>6.3 監控、量度和報告資訊保安控制的效率</p> <p>有能力瞭解不同的監控和量度資訊安全慣例的技術</p> <p>有能力</p> <ul style="list-style-type: none">▪ 瞭解資訊保安慣例違規的弱點▪ 確定查出弱點的技術▪ 設定常規和指引，處理保安慣例違規的弱點 <p>有能力</p> <ul style="list-style-type: none">▪ 訂定監控過程以進行定期及/或事件驅動的監控▪ 訂定技術，量度資訊保安慣例的效率▪ 訂定報告機制，匯報資訊保安控制的效率▪ 確定負責監控、量度和報告過程的人員

6.4 有能力

- 訂定處理違規事件的程序
- 訂定處理違規事件的時間表
- 確定負責的人員，以確保違規事件可得到解決

7. 評核指引

上述能力單元之綜合能力要求為

- (i) 建立程序以監控、量度和報告資訊保安控制的效率；並且
- (ii) 建立程序以評估資訊保安政策違規事件的弱點

備註

資訊科技及通訊業標準說明

能力單元

1. 名稱	確保資訊系統的可用性、完整性和機密性
2. 編號	ITSWIS508A
3. 應用範圍	在變更管理過程中，執行資訊保安措施，以保護資訊系統/資料的可用性、完整性和機密性 [資訊保安 - 資訊保安管理]
4. 級別	5
5. 學分	2
6. 能力	<p align="center"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 懂得保護機構內資訊系統/資料的完整性和機密性</p> <p>6.2 瞭解變更管理的過程</p> <p>6.3 在變更管理過程中，執行安全措施以保護資訊系統/資料的完整性和機密性</p> <p>6.4 確保機構的資訊保安沒有在變更管理過程中被妥協</p> <p>有能力瞭解怎樣保持資訊的準確性和不洩露資訊給未經批准的人</p> <p>有能力確保提出的變更是值得的和不會不利地影響機構計劃的其他元素</p> <p>有能力籌辦程序、安裝軟體和設定硬體，以確保機構和它的授權用戶擁有的資訊科技資源的機密性、完整性和可用性。安全措施可包括審閱有潛在或實際妨害政策的檔案和調查與安全相關的問題</p> <p>有能力在整個變更管理過程中，執行保安措施時，確保機構的資訊保安基礎設施、系統及資料沒有被妥協</p>
7. 評核指引	上述能力單元之綜合能力要求為 (i) 確保資料的完整性和機密性與資訊系統的可用性沒有在變更管理過程中被妥協；並且 (ii) 確定機構的安全政策得到遵從
備註	

資訊科技及通訊業標準說明

能力單元

1. 名稱	制定資訊系統保安審計計劃
2. 編號	ITSWIS513A
3. 應用範圍	為機構執行資訊系統保安審計計劃，謹慎對待審計證據 [資訊保安 - 資訊系統審計]
4. 級別	5
5. 學分	3
6. 能力	<p align="center"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 根據資訊系統審計計劃，進行審計工作 有能力執行資訊系統審計計劃</p> <p>6.2 收集充足、可靠和相關的證據，以達到審計目標 有能力收集適當的審計證據</p> <p>6.3 詮釋和分析收集的證據，以作出審計結果 有能力分析審計證據和總結結果和結論</p> <p>6.4 記錄審計的過程、證據、結果和結論 有能力維持審計的適當紀錄</p> <p>6.5 以適當的專業標準和道德規範，進行審計 有能力確保資訊系統審計有效地達到審計目標</p>
7. 評核指引	上述能力單元之綜合能力要求為有效和專業地進行資訊系統保安審計。
備註	

資訊科技及通訊業標準說明

能力單元

1. 名稱	制定企業的資訊保安標準
2. 編號	ITSWIS612A
3. 應用範圍	公佈和協調服務供應商或外在的人士，制定資訊保安做法和確保它們遵照機構的資訊保安政策 [資訊保安 - 資訊保安管理]
4. 級別	6
5. 學分	2
6. 能力	<p align="right">表現要求</p> <p>6.1 瞭解企業的資訊保安政策 有能力瞭解企業的資訊保安政策</p> <p>6.2 瞭解對提供服務的外在人士的資訊保安要求 有能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 識別服務供應商和外在的人士，並瞭解他們的服務 ▪ 評估對他們服務的資訊保安要求 <p>6.3 提倡並解釋企業的資訊保安政策 有能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 對外在的人士解釋企業的資訊保安政策 ▪ 對外在的人士詳細說明資訊保安要求 ▪ 解釋相關的資訊保安政策和做法 <p>6.4 與外在的人士制定資訊保安安全的做法 有能力制定支持企業的資訊保安政策的資訊保安做法、程序和指引</p> <p>6.5 設定程序，監控外在提供服務的人士是否遵照資訊安全政策 有能力為已制定的資訊保安做法、程序和指引的違規事件，訂定監控和報告程序</p>
7. 評核指引	<p>上述能力單元之綜合能力要求為</p> <p>(i) 對服務供應商或外在的人士解釋企業資訊保安政策；</p> <p>(ii) 制定支持企業的資訊保安政策的資訊保安做法、程序和指引；並且</p> <p>(iii) 為企業的資訊保安政策的違規事件，制定監控和報告程序</p>
備註	

資訊科技及通訊業標準說明

能力單元

1. 名稱	制定偵查、確定和分析保安事件的過程
2. 編號	ITSWIS613A
3. 應用範圍	制定和執行偵查、確定和分析與保安相關的事件的過程，支持機構的正常營運及遠離安全威脅 [資訊保安 - 應變管理]
4. 級別	6
5. 學分	2
6. 能力	<p align="right">表現要求</p> <p>6.1 瞭解支援的過程 有能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 確定用戶報告的保安事件(有能力確定某事件是假設了能夠由其他事件區別某事件) ▪ 解釋為什麼一些支援問題是保安事件，而其他並不是 <p>6.2 熟悉資訊保安事件的偵查和報告的政策和過程 有能力制定過程，偵查和確定資訊保安事件</p> <p>6.3 制定處理保安事件的過程 有能力制定和執行過程，偵查、確定和分析與機構保安相關的事件，</p> <p>6.4 以專業方式制訂過程，應付保安事件 有能力制定和執行過程，偵查、確定和分析與機構保安相關的事件，並符合機構內部指引及任何適用的(包括本地及國際)法律與監管要求</p>
7. 評核指引	<p>上述能力單元之綜合能力要求為</p> <p>(i) 為機構制定和執行過程，偵查，確定和分析與保安相關的事件；並且</p> <p>(ii) 確保已制定的和已執行的過程符合機構內部指引以及任何適用的(本地和國際)法律和監管要求</p>
備註	

資訊科技及通訊業標準說明

能力單元

1. 名稱	制定資訊系統保安審計計劃
2. 編號	ITSWIS618A
3. 應用範圍	制定資訊系統保安審計計劃，援助企業管治，特別在機構對資訊系統和資料的使用 [資訊保安 - 資訊系統審計]
4. 級別	6
5. 學分	4
6. 能力	<p align="center"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 瞭解資訊系統保安審計的作用和資訊系統保安審計計劃的格式 有能力計劃資訊系統保安審計活動</p> <p>6.2 瞭解可適用的法律 有能力列出與資訊系統保安審計活動有關的所有適用的法律要求</p> <p>6.3 瞭解並評估各種的專業審計標準 有能力制定資訊系統保安審計活動的最佳做法</p> <p>6.4 在審計憲章，定義資訊系統保安審計內的目的、權力和問責 有能力為制定政策，引導資訊系統保安審計計劃的發展和施行</p> <p>6.5 制定一個配合機構需要和資訊系統特性的資訊系統保安審計計劃 有能力制定資訊系統審計計劃</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 針對由持份者定義的審計目標 ▪ 仔細描述審計性質和目標、時間和範圍、目標和所需的資源 <p>6.6 制定資訊系統保安審計計劃，並符合適用的法律及專業審計的標準 有能力確保資訊系統審計計劃是有效和符合適用的法律及專業審計的標準</p>
7. 評核指引	上述能力單元之綜合能力要求為採納適當的專業標準，制定資訊系統審計計劃，有效地履行機構訂定的審計目標及符合適用的法律。
備註	有能力將資訊系統保安審計計劃儲存為文件是假設為普遍的通用技能。

資訊科技及通訊業標準說明
能力單元

1. 名稱	保持保安控制文件
2. 編號	ITSWOS418A
3. 應用範圍	在機構資訊科技操作範圍內，提供保安管理服務，起草並保持保安控制文件 (保安控制文件內容見備註一) [營運與支援 - 保安管理服務]
4. 級別	4
5. 學分	2
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 找出保安資訊的源頭</p> <p>有能力確定並找出保安資訊的源頭，例如：</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 管理方面的保安政策和指引 ▪ 經批准的保安控制計劃 ▪ 由當地和國際標準專業團體推薦的行內最佳做法 <p>6.2 起草並保持保安控制文件</p> <p>有能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 起草和維持保安控制文件，其內容包括保安角色和職責、程序、參數設置或配置、安全報告和不間斷的營運環境支援 ▪ 充當目前公司保安文件的核心樞紐 ▪ 為審計軌跡保留變更、修正和分發的記錄 <p>6.3 以專業方式起草和維持保安控制文件</p> <p>有能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 行使行業最佳做法，並遵守行業標準以及當地和國際標準 ▪ 遵從機構內部指引和程序以及任何適用的(包括本地及國際)法律和監管要求
7. 評核指引	上述能力單元之綜合能力要求為起草和維持保安控制文件。
備註	<ol style="list-style-type: none"> 1. 保安控制文件至少應包括：保安角色和職責、工序、參數設置或配置、安全報告和不間斷的營運環境支援 2. 假設參與者具備廣泛的資訊科技及其應用的知識 3. 上述能力單元包含 ITIL® 保安管理服務的基礎建設環境的保安計劃和營運

資訊科技及通訊業標準說明
能力單元

1. 名稱	為營運提供保安服務
2. 編號	ITSWOS521A
3. 應用範圍	為機構的資訊科技操作運提供保安管理服務時，按照現行的保安政策和指引，計劃、執行、操作和管理在基礎建設環境的保安服務 [營運與支援 - 保安管理服務]
4. 級別	5
5. 學分	3
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 具備保安管理操作環境的知識 有能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 瞭解來自管理層的保安政策和指引 ▪ 認識在保安管理過程中，保密、完整性及可用性對業務的重要性 <p>6.2 瞭解保安管理程序的目的和做法 有能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 說明最基本需要，保護業務資訊以對抗潛在的風險 ▪ 採用保安管理程序的原則和其最佳做法 <p>6.3 計劃和執行基礎建設環境的保安服務 有能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 設立一套實際和有效率的政策和程序，控制和管理基礎建設環境的保安工作 ▪ 訂定保安管理程序 ▪ 制訂一套保安控制計劃 ▪ 向管理層尋找支援以執行保安措施 ▪ 制定安全基礎建設環境的結構 <p>6.4 操作和管理基礎建設環境的保安服務 有能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 執行保安管理程序以保護基礎建設 ▪ 監督和操作控制基礎建設環境的保安系統 ▪ 按照已建立的程序管理保安系統 <p>6.5 以專業方式為基礎建設計劃、執行、操作和管理保安服務 有能力運用行內最佳做法和緊貼本地和國際標準</p>
7. 評核指引	上述能力單元之綜合能力要求為計劃、執行、操作和管理基礎建設環境的保安工作。

備註

1. 假設參與者具備廣泛的資訊科技及其應用的知識
2. 上述能力單元包含 ITIL® 保安管理服務的基礎建設環境的計劃和操作

資訊科技及通訊業標準說明
能力單元

1. 名稱	進行營運保安的風險評估和審計
2. 編號	ITSWOS530A
3. 應用範圍	為機構資訊科技操作提供保安管理服務時，執行定期的營運保安的風險評估及內部保安審計，並落實基於保安風險評估及審計結果的建議 [營運與支援 - 保安管理服務]
4. 級別	5
5. 學分	2
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 熟悉公司的保安要求和業務流程 有能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 理解規定的保安控制計劃 ▪ 顯示對用戶管理和系統管理流程的瞭解 <p>6.2 計劃風險評估和保安審計 有能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 遵守保安風險評估和內部保安審計時間表的要求 ▪ 與目標營運單位溝通，並協議時間表 <p>6.3 執行定期的保安風險評估及內部保安審計 有能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 識別和分類影響保安環境的風險 ▪ 執行定期的保安風險評估 ▪ 執行定期的內部保安審計，以確保符合既定的指引和程序 ▪ 推薦跟進行動以加強保安控制 <p>6.4 落實基於保安風險評估及審計結果的建議 有能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 評估建議的成本、效益和效率 ▪ 尋找管理層對有關建議的支持 ▪ 落實這些建議 <p>6.5 以專業方式執行定期的保安風險評估及內部保安審計，並落實基於保安風險評估及審計結果的建議 有能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 在進行風險評估和內部審計時，減少對目標營運單位的干擾 ▪ 遵從機構內部指引和程序以及任何適合的(本地及國際)法律和監管要求
7. 評核指引	上述能力單元之綜合能力要求為 (i) 執行定期的保安風險評估及內部保安審計；並且

	(ii) 落實基於保安風險評估及審計結果的建議
備註	<ol style="list-style-type: none">1. 假設參與者具備廣泛的資訊科技及其應用的知識2. 上述能力單元包含 ITIL 保安管理服務的基礎建設環境的保安計劃和營運

資訊科技及通訊業標準說明
能力單元

1. 名稱	進行保安調查
2. 編號	ITSWOS619A
3. 應用範圍	就機構提供資訊科技操作的保安管理服務情況下，調查保安事故以確認保安漏洞/缺口和建議改善方法 [營運與支援 - 保安管理服務]
4. 級別	6
5. 學分	2
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 熟悉公司保安問題 有能力熟悉公司保安問題，例如</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 保安政策和指引 ▪ 保安控制計劃和政策 ▪ 風險評估和內部審查程序 ▪ 例行保安檢查步驟和時間表 ▪ 分發保安控制文件 ▪ 報告的步驟和遏制保安威脅 <p>6.2 調查保安事故以確定保安漏洞/缺口 有能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 監督和控制日常的保安調查 ▪ 調查保安事故以確定任何保安漏洞/缺口 ▪ 為改善作出建議 <p>6.3 作出改善建議 有能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 評估建議中的成本、好處和有效性 ▪ 執行建議 <p>6.4 以專業方式調查保安事故，以確定任何保安漏洞/缺口，並作出改善建議 有能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 使用業界最佳的做法及遵守本地及國際標準 ▪ 遵從機構內部指引和程序以及任何適用的(本地及國際)法律和監管要求
7. 評核指引	上述能力單元之綜合能力要求為 (i) 調查保安事故以確定任何保安漏洞/缺口，並且 (ii) 作出改進建議
備註	1. 假設參與者具備廣泛的資訊科技及其應用的知識。 2. 上述能力單元包含 ITIL® 保安管理服務的基礎建設環境的保安服務計劃和運作