

# 資訊及通訊科技業 軟件產品及軟件服務 能力標準說明

第二版

二零二五年六月

# 目 錄

頁數

|     |                     |     |
|-----|---------------------|-----|
| 第一章 | 資訊及通訊科技行業發展回顧.....  | 3   |
| 第二章 | 軟件產品及軟件服務門類職能圖..... | 15  |
| 第三章 | 能力單元 (UoCs).....    | 16  |
| 附錄  | 新舊能力單元對照表.....      | 464 |

## 第一章

### 資訊及通訊科技行業發展回顧

#### 簡介

1. 香港特別行政區（HKSAR）教育局（EDB）協助資訊及通訊科技（ICT）行業成立了行業培訓諮詢委員會（ITAC），以向業界推廣資歷架構（QF）。在 2019 年，ITAC 開始為業界製作晉升途徑和修訂《能力標準說明》（SCS）。考慮到資訊及通訊科技的現狀和未來發展以及所需的新技能和知識，上述《能力標準說明》的修訂不僅將列出行業未來發展所需的各層次的能力標準，還將作為人力資源管理的一套統一基準。這可以為提高行業的服務質量提供一個全面的培訓框架。
2. 本節對資訊及通訊科技行業的發展進行了回顧，包括對全球和本地資訊及通訊科技行業發展的回顧、新興技術的發展、對能力要求的影響以及確認《能力標準說明》的更新和修訂。

#### 全球資訊及通訊科技產業發展趨勢綜述

3. 全球資訊及通訊科技產業正處於快速發展之中。商業運作和個人生活都在變得更加數碼化，更加緊密相連，並且越來越自動化。根據 CompTIA 的研究<sup>1</sup>，全球資訊及通訊科技行業的業務估計在 2020 年達到 5.2 萬億美元。美國仍然是世界上最大的技術市場，佔總商業價值的 32%（約 1.7 萬億美元）。亞洲地區佔第二大市場（總商業價值的 21%），其技術支出主要用於基礎設施建設和研究與開發（研發）活動。西歐保持在全球技術商業價值的第三位，份額為 20%。
4. 新興技術的發展導致了工作性質的轉變，並引發了新的技能要求。從表 1.1 來看，最需要的新技術技能包括大數據分析、應用程式/網絡營銷、物聯網應用、機器學習和雲計算。根據世界經濟論壇<sup>2</sup>，由於人類、機器和算法之間的新分工，到 2022 年，全球將產生至少 1.33 億個新的資訊及通訊科技工作角色。除了對技術技能的強烈需求外，包括創造性思維、解決問題和談判在內的管理技能也是資訊及通訊科技勞動力的高度需求。

| 技術         | 受訪者表示可能會採用的百分比 |
|------------|----------------|
| 用戶和實體大數據分析 | 85%            |
| 應用和網絡化營銷   | 75%            |
| 物聯網        | 75%            |
| 機器學習       | 73%            |
| 雲計算        | 72%            |
| 數碼貿易       | 59%            |
| 擴增和虛擬實境    | 58%            |
| 加密         | 54%            |

表 1.1: 按 2022 年企業採用的技術比例排列（預計）(來源: [www.weforum.org](http://www.weforum.org))

<sup>1</sup> Research Report, CompTIA (November 2019)

<sup>2</sup> [www.weforum.org](http://www.weforum.org)

5. 填補資訊及通訊科技勞動力的知識和技能差距是全世界企業面臨的一個主要挑戰。許多企業開始製定自己的培訓計劃來提高員工的技能。以下段落將進一步討論資訊及通訊科技人力培訓。
6. 美國資訊及通訊科技產業具有市場導向的經濟結構，主要包括在不同的商業部門廣泛提供創新技術服務，並向其他國家出口技術產品和服務。2018 年，美國的資訊及通訊科技勞動力大部分涉及軟件、IT 和商業服務以及新興技術發展等類別（表 1.2）。

| 關鍵職業類別               | 資訊及通訊科技勞動力 |
|----------------------|------------|
| 軟件                   | 18%        |
| 設備和基礎設施              | 17%        |
| 信息技術和商業服務            | 30%        |
| 電信服務                 | 13%        |
| 新興技術（如物聯網、人工智能、區塊鏈等） | 22%        |

表 1.2: 2018 年美國市場的資訊及通訊科技關鍵職業類別（來源：CompTIA）

7. 表 1.3 顯示了 2010-2018 年美國市場關鍵技術就業增長動力的進一步細分。從表中可以看出，軟件開發人員和應用類別佔實際就業增長的最大數量（+386,900），揭示了在過去幾年中支持技術服務發展的強大人才需求。對於其他傳統技術職位（如系統分析師和網絡架構師），就業增長相對溫和。另一方面，據觀察，網絡安全分析師和技術職業這兩個類別的就業增長百分比很高，表明對這些新技術技能的需求在不斷增加。

| 關鍵技術就業       | 實際變化      | 百分比變化 |
|--------------|-----------|-------|
| 軟件開發人員和應用    | +386,900  | +76%  |
| IT 支持專家      | +190,200  | +43%  |
| 技術職業，其他*     | +138,900  | +69%  |
| 系統分析員        | +90,000   | +17%  |
| 首席信息官/信息技術經理 | +82,900   | +28%  |
| 工業工程師        | +69,800   | +34%  |
| 機械工程師        | +64,800   | +27%  |
| 網絡開發員        | +58,800   | +56%  |
| 網絡安全分析師      | +52,500   | +91%  |
| 網絡架構師        | +50,800   | +45%  |
| 共計           | 1,185,600 | 44%   |

表 1.3: 美國主要技術就業增長動力（2010-2018）（來源：CompTIA）。

\*注：包括電子遊戲開發者、商業智能分析員、IT 項目管理等職位。

8. 就全球而言，歐洲沒有大規模的軟件產業。然而，歐洲確實通過在其他行業的技術應用進行資訊及通訊科技創新。例如，寶馬和空中巴士是支持物聯網（IoT）應用的主要企業，以開發先進的運輸系統<sup>4</sup>；沃達豐、西班牙電信、諾基亞和愛立信等電信跨國企業，其電信業務橫跨幾個大陸。倫敦作為世界金融中心之一，擁有充滿活力的金融科技行業，在大數據分析和其他金融技術服務方面有著強烈的人才需求。愛爾蘭是世界上第二大電腦和 IT 服務出口國，其資訊及通訊科技部門每年佔國家出口的 500 多億歐元<sup>3</sup>。
9. 2018 年，在歐盟（EU）下屬的 28 個成員國中，約有 890 萬專業人士作為資訊及通訊科技專家工作。2020 年，由於技術驅動的商業生態系統的快速增長，歐洲市場將缺乏超過 67 萬名資訊及通訊科技專業人士<sup>4</sup>。中小型企業（SME）和跨國企業都在為其業務發展爭奪資訊及通訊科技專業人員。在各種職位空缺中，有兩項的需求特別大，包括：1）具有強大的溝通和項目管理技能的資訊及通訊科技專業人士；2）具有初級編程技能的勞動力<sup>6</sup>。
10. 為了建立長期的數碼策略能力，促進數碼技術在歐盟的廣泛部署，歐盟委員會提出了“數碼歐洲計劃”，提供 92 億歐元的資金，支持歐盟 2021-2027 年的信息和通信技術發展<sup>5</sup>。該計劃已經確定了幾個關鍵的技術投資領域，包括超級計算、人工智能和網絡安全。此外，該計劃將提供資金，通過以下舉措培養先進的數碼技能人才。
- 支持為企業家、小企業領導人和勞動力設計並提供短期培訓和課程
  - 支持為學生、IT 專業人士和勞動力設計和提供長期培訓和碩士課程
  - 支持為學生、年輕企業家和畢業生提供在職培訓和見習機會
11. 歐洲是數據隱私保護的一個領先地區。他們的《通用數據保護條例》（GDPR）提供了一個監管模式，旨在保護消費者並通過知情同意增加對其個人數據的控制。對於在歐洲有業務運營的企業來說，GDPR 可能會導致他們的合規風險增加，維護數據存儲系統和履行合規要求的成本增長。
12. 以色列不是歐盟的成員國，但它近年來在資訊和通信科技方面取得了重大的發展和成就。以色列的資訊及通訊科技產業最初是由國防相關的研究和開發（R&D）需求推動的。以色列政府為培養科技人才投入了大量資金，吸引了許多跨國企業，包括英特爾、IBM、谷歌、思科、蘋果等，在以色列投資並設立研究中心，以利用當地人才的優勢。如今，以色列已成為全球軟件、數據通信、硬件設計和網絡安全的領先發展中心。它吸引了全球 19% 的網絡安全投資，在單位 GDP 研發支出方面排名全球第一，並吸引了世界上最高的人均風險投資率<sup>6</sup>。

<sup>3</sup> [www.enterprise-ireland.com](http://www.enterprise-ireland.com)

<sup>4</sup> [www.eu-startups.com](http://www.eu-startups.com) (2019)

<sup>5</sup> [www.ec.europa.eu/digital-single-market/](http://www.ec.europa.eu/digital-single-market/)

<sup>6</sup> Start-up Nation Central (SNC) and PwC Israel (2018)

## 中國內地資訊及通訊科技產業的發展

13. 資訊及通訊科技行業是中國內地經濟的主要推動力。據估計，中國內地的資訊及通訊科技市場在 2021 年達到 8.1 萬億美元，佔全國 GDP 的 55%<sup>7</sup>。隨著國內硬件、軟件和服務質量的不斷提高，中國內地資訊及通訊科技企業的競爭力不斷增強。2017 年，中國內地的資訊及通訊科技進口總額為 5280 億美元，出口總額為 7810 億美元<sup>10</sup>。
14. 據預測，某些技術部門（如智能手機設備）將達到飽和，無法進一步推動國民經濟增長。相信將資訊及通訊科技技術融入並改造傳統產業將成為未來國民經濟增長的燃料。正如《中國製造 2025》所宣布的，工業大數據和工業互聯網是支持中國大陸技術市場新發展的兩大領域<sup>10</sup>。阿里巴巴也列出了幾個潛在的經濟增長技術領域，包括實時城市模擬，人工智能的發展和應用，5G 網絡的新應用，智能汽車和區塊鏈的商業應用。此外，中國內地的企業願意為娛樂和商業服務市場應用和開發沉浸式技術（AR/VR）產品。
15. 另一方面，技術人才供應是中國內地資訊及通訊科技產業面臨的一個關鍵挑戰。以下是對這一挑戰的分析。

### 人才供應和需求之間的差距

根據中國國家統計局和教育部的統計數據<sup>8</sup>，2017 年資訊及通訊科技行業顯示出對 760 萬受過教育的人才的需求，而每年資訊及通訊科技畢業生的數量還沒有超過 100 萬。人才供應和需求之間存在著巨大的差距，而資訊及通訊科技行業的快速發展將進一步擴大這一差距。於 2020 年，整體人才缺口將上升到 1240 萬<sup>10</sup>。

### 人才質量與行業需求的不匹配

隨著資訊及通訊科技產業的發展，供應鏈細分的趨勢繼續重塑著對人才的結構性需求。企業所期待的不再是專攻單一領域的專業人員，而是具有多樣化技能的資訊及通訊科技人才。企業可能會尋找在技術、產品、營銷、商業、溝通等多個領域具有綜合知識的人才。

16. 為了填補人才供應的缺口，一些中國內地的巨型科技企業（如阿里巴巴和華為）已經建立了自己的資訊和通信技術培訓和認證計劃，培訓內容側重於自己的產品規格和企業標準。除了提供自己的培訓項目外，這些巨頭企業還尋求與教育機構合作，以擴大技術人才的供應。
17. 中國內地的技術政策對資訊及通訊科技產業的發展提出了另一個挑戰。除了商業方面的考慮，中國內地當局在制定資訊及通訊科技政策時也會考慮國家安全。比如說：

### 網絡安全法

2017 年 6 月 1 日，中國內地制定了第一部《網絡安全法》，作為以國家安全為由規範中國網絡的框

<sup>7</sup> [www.export.gov](http://www.export.gov) (2019)

<sup>8</sup> <https://support.huawei.com/learning/news/>

架，並對資訊及通訊科技行業進行更廣泛的監督。該法詳細規定了互聯網產品和服務提供商的安全義務，制定了數據傳輸的規則，並加強了個人數據保護的規則。對於中國內地的許多資訊和通信技術公司來說，不清楚該法律將如何執行仍然是他們最關心的問題。

18. 鑑於廣泛的跨境業務和中國內地與香港之間的頻繁往來，香港的資訊和通信技術從業人員有必要了解中國內地相關技術法規的細節和合規要求，以確保在中國內地順利開展業務。

## 大灣區

19. 2018 年，中國政府致力於在粵港澳大灣區發展一個國際創新和技術中心，作為國家創新發展的主導力量。為了支持粵港澳大灣區的發展，中國政府已經宣布了一下技術舉措：
- 加強知識產權保護、市場監管、金融技術、人才培養和科技成果商業應用等領域的政策協調
  - 在大灣區建立若干重大技術基礎設施、交叉研究平台，以及新興的創新研究
  - 消除阻礙人才、技術、資本、設備、信息和其他創新要素在大灣區自由流動的障礙
20. 根據一些研究報告 **9&10**，大灣區在製造業、消費品和通信技術領域擁有較高比例的高層次人才，超過 **25%** 的人有海外學習經驗，超過 **30%** 的人擁有碩士及以上學位。在資訊及通訊科技相關專業中，大部分人才擁有計算機科學資格。
21. 報告指出，大灣區對優質技術人才的需求在四個快速增長的行業中尤為突出，包括創新技術研發、金融服務、貿易和物流以及醫療行業。技術研發缺乏數據科學家、雲架構師、用戶界面設計師、解決方案工程師和人工智能等領域的專業人才。有必要提升大灣區現有技術勞動力的差距。
22. 報告研究表明，在大灣區的 **11** 個城市中，深圳、廣州和香港被評為數碼人才集中的頂級城市。報告進一步分析，廣州的人才在行業間分佈最為均衡；深圳突出了資訊及通訊科技相關行業的人才，而香港主要是金融和教育行業的人才。
23. 據報導，香港與其他大灣區城市之間的人才交流數量遠遠落後於深圳和廣州。香港有空間進一步加強與其他大灣區城市的人才交流，特別是有必要製定有利的政策來激勵香港的年輕人。
24. 新興技術的發展正在改變全球的商業生態系統。不同的國家已經制定了支持和提升資訊及通訊科技技能勞動力培訓的政策。特別是在大數據分析、人工智能、網絡安全、物聯網應用和雲計算等領域，對具有新技能/知識的資訊及通訊科技勞動力的需求非常強烈。企業也將資訊和通信技術定位為其策略規劃過程中的一個組成部分，資訊和通信科技勞動力也被期望提高他們在商業管理方面的能力。除了大學的學術途徑，行業的專業培訓/認證也可以被認為是填補資訊及通訊科技勞動力技術差距的另一種途徑。如果大學課程和/或行業認證是參照行業能力標準制定的，這將促進行業對培訓結果的認可。

<sup>9</sup> GBA talent study report by the Tsinghua University's School of Economics and Management and LinkedIn in 2019

<sup>10</sup> Decoding the Outline Development Plan for Guangdong-Hong Kong-Macao Greater Bay Area 2019

## 香港資訊及通訊科技產業的發展

25. 在 2017 年，資訊和通信技術行業創造了 136 億美元的增加值，對香港生產總值的貢獻約為 4%<sup>11</sup>。香港的資訊和通信技術基礎設施在保持其在亞太地區的領先商業地位方面發揮了重要作用，特別是在電子商務和數碼社交媒體時代。根據 2019 年全球創新指數，香港的技術基礎設施在全球排名第四。這一排名表明，香港的基礎設施和市場已經準備好支持數碼經濟的發展。
26. 在下文中，我們將從公共政策、經濟、社會和技術等方面對香港的資訊和通信技術行業進行回顧，以探討該行業的未來發展方向。

## 公共政策因素

27. 就與科技有關的公共政策而言，包括香港智慧城市藍圖和大灣區在內的兩項主要措施，肯定會對香港資訊及通訊科技產業的未來發展和科技人才需求產生影響。

## 智慧城市藍圖

28. 2017 年，香港特區政府發布了《智慧城市藍圖》<sup>12</sup>，概述了政府將香港建設成為世界級智慧城市的願景。藍圖涵蓋六個領域，包括 "智能交通"、"智能生活"、"智能環境"、"智能人民"、"智能政府" 和 "智能經濟"。為支持智慧城市藍圖，將開發三個數字基礎設施，包括 "數碼個人身份" (eID)、"多功能智慧燈柱試驗計劃" 和 "新一代政府雲端基礎設施 (GovCloud) 和大數據分析平台"。
29. 根據分享經濟聯盟 2018 年的研究<sup>13</sup>，在發展創新和技術方面，香港在其他亞洲城市如台北、深圳、首爾和新加坡中排名最後。缺乏足夠的科技人才供應被認為是阻礙香港智慧城市發展的一個主要因素。一份研究報告指出<sup>14</sup>，超過 70% 的香港首席信息官表示，IT 安全、軟件/應用程序開發（包括 Java/Python 開發人員和用戶界面開發人員等）和數據庫管理是最難獲得熟練 IT 勞動力的功能領域。
30. 為了支持資訊及通訊科技產業的發展和人才培養，香港特區政府近年來宣布了以下政策。

### 2017 年政府施政報告

- 預留 5 億港元給創新科技局，幫助政府應用科技提高公共服務質量
- 推動建立共同空間數據基礎設施 (CSDI)，以便共享地理空間數據，支持香港的智慧城市藍圖
- 推出科技券計劃，促進中小型企業 (SMEs) 採用科技以提升和改善生產力

<sup>11</sup> "2018 Economic Background and 2019 Prospects", HKSAR Government

<sup>12</sup> <https://www.smartcity.gov.hk/>

<sup>13</sup> <https://sharingcitiesalliance.com/>

<sup>14</sup> Robert Half Technology Salary Guide 2019

#### 2018 年政府施政報告

- 向研究資助局的研究捐贈基金注入 200 億美元，並推出 30 億美元的研究配比資助計劃
- 加快再工業化進程，設立 20 億美元的再工業化資助計劃，資助製造商在香港建立智能生產線，並撥款 20 億美元在工業邨建設先進製造業所需的生產設施
- 通過增加對大學技術轉移辦公室、大學科技創業支持計劃以及國家重點實驗室和中國國家工程研究中心香港分部的資助，促進技術轉移。

#### 2019 年政府施政報告

- 將科技人才引進計劃的覆蓋範圍擴大到香港科技園公司和數碼港以外的公司，並涵蓋新的科技領域
- 將 研究員計劃、博士後中心和公共部門試用計劃 的覆蓋範圍擴大到所有進行研發活動的科技公司
- 向社會創新和創業發展基金注入 5 億美元，以進一步促進社會創新

#### 2018-19 年政府預算

- 政府確定了技術發展的四個領域，包括生物技術、人工智能、智慧城市和金融技術（Fintech）。為促進創新和科技發展，政府分配了額外的資金，其中包括：
  - 向創新科技基金（ITF）額外注資 100 億港元
  - 100 億港元，以支持建立兩個關於醫療保健技術、人工智能和機器人技術的研究集群
  - 2 億港元給數碼港，以加強對新成立公司的支持和促進數碼科技生態系統的發展
  - 1 億港元給數碼港，以促進電子競技的發展

#### 與大灣區的融合

31. 深圳擁有強大的資訊及通訊科技人才，而香港主要擁有金融和教育行業的人才。香港政府已經對其在大灣區發展中的角色進行了檢討，從一個連接者變成了一個更積極的參與者，採取了以下與科技有關的措施<sup>15</sup>。
32. 大灣區的四個快速增長的行業包括創新技術的研究和開發、金融服務、貿易和物流以及醫療行業。香港政府的上述舉措可以支持研發活動、金融科技以及貿易和物流的科技人才需求。另一方面，香港擁有提供高標準醫療服務的現有優勢。未來行業運營的數碼化發展在香港和大灣區應該有很大的潛在市場。
33. 香港智慧城市和粵港澳大灣區的發展將持續推動對科技人才的大量需求。據觀察，香港的研發投資一直在不斷提高。根據世界知識產權組織（WIPO）的數據<sup>16</sup>，2019 年香港在全球創新指數（GII）<sup>17</sup>中排名第 13 位，而 2017 年則是第 16 位。2019 年的排名也是亞洲的第三位，僅次於新加坡和韓國。另一方面，連同深圳的創新和技術部門，深港科技集群在 2018 年的全球創新指數中排名世界第二。預計對研發計劃的持續投資可以進一步支持資訊及通訊科技產業增長的研發人才供應。

<sup>15</sup> Decoding the Outline Development Plan for Guangdong-Hong Kong-Macao Greater Bay Area 2019

<sup>16</sup> Global Innovation Index (2019)

<sup>17</sup> <https://www.globalinnovationindex.org/Home>

## 其他政府政策

34. 在 2017-18 年度財政預算案中，財政司司長強調電子競技是推動本地數碼娛樂和資訊通信技術產業發展的新潛力行業。香港政府已向數碼港注入 1 億港元的資金，以促進電子競技的發展。雖然香港不是一個主要的遊戲開發中心，但電子競技行業的發展可以吸引其他科技人才的需求，包括數碼內容製作，社交媒體營銷，網絡基礎設施建設和在線廣播等。
35. 近年來，隨著資金支持的增加，香港的初創企業生態系統不斷發展。根據投資推廣署的調查 18，2017 年，初創企業的數量（+16%）和這些初創企業僱用的員工數量（+21%）與前一年相比都有穩定的增長記錄。香港資訊和通信技術創業公司的主要重點包括軟件服務（SaaS）、物聯網（IoT）、數據分析、生物技術、人工智能（AI）、機器人技術、虛擬現實（VR）和增強現實（AR）。在應用開發方面，金融技術、智能城市和智能家居、醫療保健和大數據應用也很受歡迎。香港政府對研發活動的投資不斷增加，以及全球和本地在金融和電子商務領域的新興技術應用趨勢，都有利於本地創業生態系統的發展。

## 經濟因素

36. 香港的高租金加快了企業發展電子商務的步伐 19，以降低租金成本。據統計，2019 年香港電子商務市場的收入為 47.84 億美元，而收入預計將呈現 7.9% 的年增長率，到 2023 年市場規模將達到 64.84 億美元 20。為了趕上電子商務市場的快速增長，企業必須考慮哪些技術最適合他們的業務。根據一份研究報告（表 1.5），建立全渠道業務平台和消費者參與的社交媒體平台是香港企業最關注的問題，其次是大數據應用開發。電子商務的快速發展取決於技術人才的供應，包括數碼媒體製作和營銷，大數據應用和移動應用開發等。

| 領域 |                | 百分比 |
|----|----------------|-----|
| 1  | 構建全渠道業務平台      | 31  |
| 2  | 消費者參與的流行社交媒體平台 | 25  |
| 3  | 採用大數據分析技術      | 17  |
| 4  | 建立移動商務         | 11  |
| 5  | 採用物聯網          | 9   |
| 6  | 採用雲計算技術        | 6   |
| 7  | 其他             | 1   |

表 1.5: 對企業發展最重要的數字創新技術 (來源: KPMG and GS1 Survey Analysis (2017))

<sup>18</sup> <https://www.investhk.gov.hk/en.html>

<sup>19</sup> 電子商務的定義: “all business activities conducted through electronic means, including all business activities involved in various stages of the business cycle from marketing, advertising, ordering, delivery, payment to stock replenishment.” (www.legco.gov.hk)

<sup>20</sup> KPMG and GS1 Survey Analysis (2017)

37. 在線跨境貿易是香港企業的另一個增長領域，特別是在中國的電子商務。根據《內地與香港關於建立更緊密經貿關係的安排》(CEPA) 補充協議<sup>21</sup>，允許香港的服務提供者在廣東省設立合資企業，提供在線數據處理和交易處理業務（經營電子商務網站）。香港的企業可以利用 CEPA 的支持，加強在內地的跨境電子商務的發展。
38. 更多的企業正在進入香港的金融科技領域，在支付系統和數據分析等領域為本地和全球市場提供創新解決方案。為了支持香港金融科技市場的發展，香港金融管理局（HKMA）推出了升級版的金融科技職業加速器計劃，以培養人才。此外，在 2017-18 年度財政預算案中，香港政府為科技初創企業提供了 20 億港元，以支持金融科技行業的發展。預計相關金融科技領域的人才需求將持續增長。
39. 香港正在利用其優勢發展數據中心業務，包括作為國際投資中心的位置，資訊的自由流動和靠近中國內地。這一發展推動了對數據科學家和網絡安全專家的人才需求。
40. 據觀察，越來越多的香港科技和企業正在向[項目敏捷工作方法]轉變，以取代[瀑布式管理方法]。因此，招聘管理人員的企業正在尋找不僅有技術能力，而且有軟件技能（如協作和適應性等）的人才。
41. 另一方面，中國內地錄得經濟增長放緩，2018 年 GDP 僅為 6.5%，是過去 28 年來的最低值。然而，巨型科技內地阿里巴巴報告說，儘管國家經濟整體放緩，他們的電子商務銷售量仍然保持兩位數的增長。阿里巴巴評論說，他們的業務增長在很大程度上取決於電子商務營銷渠道的快速和多樣化的發展。

## 社會因素

42. 社會因素，包括人口統計數據，如人口年齡及其分佈，他們的教育，生活態度和消費模式等，將影響消費者的偏好，從而影響他們對不同產品和服務的需求。
43. 香港的通訊和互聯網基礎設施對發展網上購物是有利的，特別是對年輕一代。根據一項調查<sup>22</sup>，在亞太地區，香港的網上購物普及率排名第十（中國排名第一，印度排名第二）。考慮到影響網上購物行為的因素，安全的支付設施仍然是一個首要因素，還有網站或商家的聲譽和物品的價格或貨幣價值。隨著網上購物繼續發展成為香港最重要的消費活動之一，它將進一步推動數碼媒體製作、數碼營銷、網絡安全和移動應用程序開發等領域的技術人才需求。

<sup>21</sup> "Overview of Internet in Hong Kong", HKTDC Research

<sup>22</sup> "Hongkongers Continue to Embrace Online Shopping", Mastercard Survey (2018)

## 技術因素

44. 香港全面而先進的資訊和通信技術基礎設施包括 100%的移動網絡覆蓋、世界上最快的互聯網連接速度、眾多的免費公共 Wi-Fi 點和高移動設備普及率。

| 香港信息和通信科技基礎設施數字       | 數字         |
|-----------------------|------------|
| 移動服務                  |            |
| ▪ 移動網絡運營商             | 4          |
| ▪ 移動用戶的滲透率            | 259.9%     |
| ▪ 移動寬帶用戶 (2.5G/3G/4G) | 18,573,243 |
| 互聯網服務                 |            |
| ▪ 有寬頻接入的註冊客戶          | 2,699,029  |
| ▪ 家庭寬頻普及率             | 93.2%      |

表 1.6：香港資訊及通訊科技基礎設施的主要統計數據（來源：通訊事務管理局辦公室）

45. 資訊和通信技術基礎設施可以有效地支持本地和海外企業開展頻繁的電子商務活動，並促進基於技術的商業應用的發展。隨著人們對獲得更快、更可靠的消費服務的需求不斷增加，企業被推動進一步發展商業和技術應用。此外，香港在數據中心和雲計算服務方面的進展也支持企業發展創新和技術措施，以滿足新興技術帶來的本地和全球商業機會。

## 對香港的能力要求和人力發展的影響

46. 互聯網的應用越來越多，刺激了經濟互動各方面的增長，實現了技能和知識的全球轉移。資訊和通信技術行業本身也打破了地域限制，特別是通過蓬勃發展的全球外包服務。香港資訊和通信技術專業人員的一個優勢是他們的中文和英文溝通能力，使他們能夠與中國大陸和其他國家的客戶合作。語言能力在收集和準備系統規格、與客戶溝通和準備用戶手冊等事項上非常重要。特別是，中國政府將粵港澳大灣區發展成為國際創新和技術中心的舉措將不斷推動對技術人才的大量需求。
47. 資訊和通信科技是一個龐大的範疇，正在不斷分裂成各個子範疇。職業發展有一系列的職業道路。由於數碼化的影響正在成倍增長，全球科技人才的需求非常強烈。資訊及通訊科技專業人士可以將自己發展成不同的技術專家，以抓住新的技術職業機會。另一方面，資訊及通訊科技是一個以團隊為基礎的行業，需要專業人士具備橫向技能，包括溝通、解決問題、協作、項目管理和團隊技能。資訊和通信技術專業人員也可以進一步發展他們的職業，成為不同的管理職位。

48. 主要的新興技術，包括區塊鏈（分佈式賬本技術）、人工智能（AI）、虛擬現實（VR）、物聯網（IoT）、5G 網絡和雲計算等，正在迅速重新定義全球商業和社會發展。然而，新的商業生態系統給今天的企業帶來了一些挑戰，包括對生產效率的要求、向新市場的擴張和對全球消費者群體的新產品競爭。企業必須考慮哪些技術最適合他們的業務。他們必須更優先考慮技術應用如何支持在不同渠道的潛在市場滲透，如何應用技術來提高客戶服務，以及技術應用如何創新他們的業務。因此，大量的資訊及通訊科技專業人員現在被不同行業部門的企業僱用。例如，IDC 研究（IDC FutureScape: WorldWide IT Industry 2019）表明，46%的美國資訊及通訊科技勞動力受僱於技術企業，而 56%的資訊及通訊科技勞動力受僱於不同行業部門。
49. 政府和公共事業機構越來越多地採用資訊及通訊科技以提高公共服務標準的效率和透明度。為向市民提供更強大和用戶友好的數碼服務，許多城市一直在增加對技術硬件和人力發展的投資。穩定的資訊及通訊科技專業人員是部署和維護這些數碼服務的關鍵，因為任何系統的故障，如電力和電信系統，都會給社會運行帶來不利影響。因此，有必要建立一個完善的框架來發展和監測資訊和通信技術專業人員的能力要求，並承認他們的能力標準，特別是在新技術領域。
50. 新興技術的進步導致了工作性質的轉變，並引發了新的技能要求。從表 1.1 可以看出，要求最高的新技術技能包括大數據分析、應用程序/網絡營銷、物聯網應用程序、機器學習和雲計算。根據世界 Economic Forum，到 2022 年，因應人、機器和算法之間的分工，全球將至少產生 1.33 億個新的資訊及通訊科技職位。除了對技術的強烈需求技能，包括創造性思維、解決問題和談判在內的管理技能也成為行業重要的人力要求之一。

| Technology | Percentage of respondents that likely to adopt |
|------------|------------------------------------------------|
| 用戶和實體大數據分析 | 85%                                            |
| 應用程序和網絡營銷  | 75%                                            |
| 物聯網        | 75%                                            |
| 機器學習       | 73%                                            |
| 雲計算        | 72%                                            |
| 數碼貿易       | 59%                                            |
| 增擴實境和虛擬實境  | 58%                                            |
| 加密技術       | 54%                                            |

表 1.1：到 2022 年可能採用這些技術的公司所佔比例（預計）

## 確定更新的能力標準和職業資格途徑（VQP）

51. 在回顧了資訊及通訊科技行業的發展和新興技術發展的影響後，本節為更新能力標準提供了一份新興領域和管理技能的建議清單，以支持香港資訊及通訊科技行業的發展，並使科技人員能夠跟上科技發展的能力要求。為確保能力要求與業界的主要職位相關和適用，我們參考人力調查報告，並諮詢相關持份者的意見，在各個新興領域下制定了能力標準，作為製定能力要求的基礎。新興領域和確定的管理技能列舉如下：

|          |             |                                        |
|----------|-------------|----------------------------------------|
| <b>1</b> | <b>新興領域</b> | <b>AI/機器學習</b>                         |
|          | 建議的職能領域     | 設計、開發和維護/軟件產品和軟件服務<br>應用支援/運營和支援       |
|          | 能力要求的細節     | 軟件/系統的架構設計，軟件發布的需求識別，風險評估，測試，在線支付，支付安全 |

|          |             |                                            |
|----------|-------------|--------------------------------------------|
| <b>2</b> | <b>新興領域</b> | <b>雲計算</b>                                 |
|          | 建議的職能領域     | 架構/軟件產品和軟件服務<br>網絡支援/運營和支援                 |
|          | 能力要求的細節     | 雲計算的採用 - 基礎設施的關注、業務工作流程的重新配置、風險管理和雲計算的資源優化 |

|          |             |                                                         |
|----------|-------------|---------------------------------------------------------|
| <b>3</b> | <b>新興領域</b> | <b>網絡安全</b>                                             |
|          | 建議的職能領域     | 信息安全 / 軟件產品和軟件服務<br>安全支援/運營和支援                          |
|          | 能力要求的細節     | 網絡安全政策的製定，網絡安全威脅的評估和管理，安全措施製定的實施，災難恢復計劃，與網絡安全問題有關的持份者管理 |

|          |             |                                  |
|----------|-------------|----------------------------------|
| <b>4</b> | <b>新興領域</b> | <b>數據科學</b>                      |
|          | 建議的職能領域     | 設計、開發和維護/軟件產品和軟件服務<br>應用支援/運營和支援 |
|          | 能力要求的細節     | 數據庫管理、預測分析、數據可視化、數據管理/政策         |

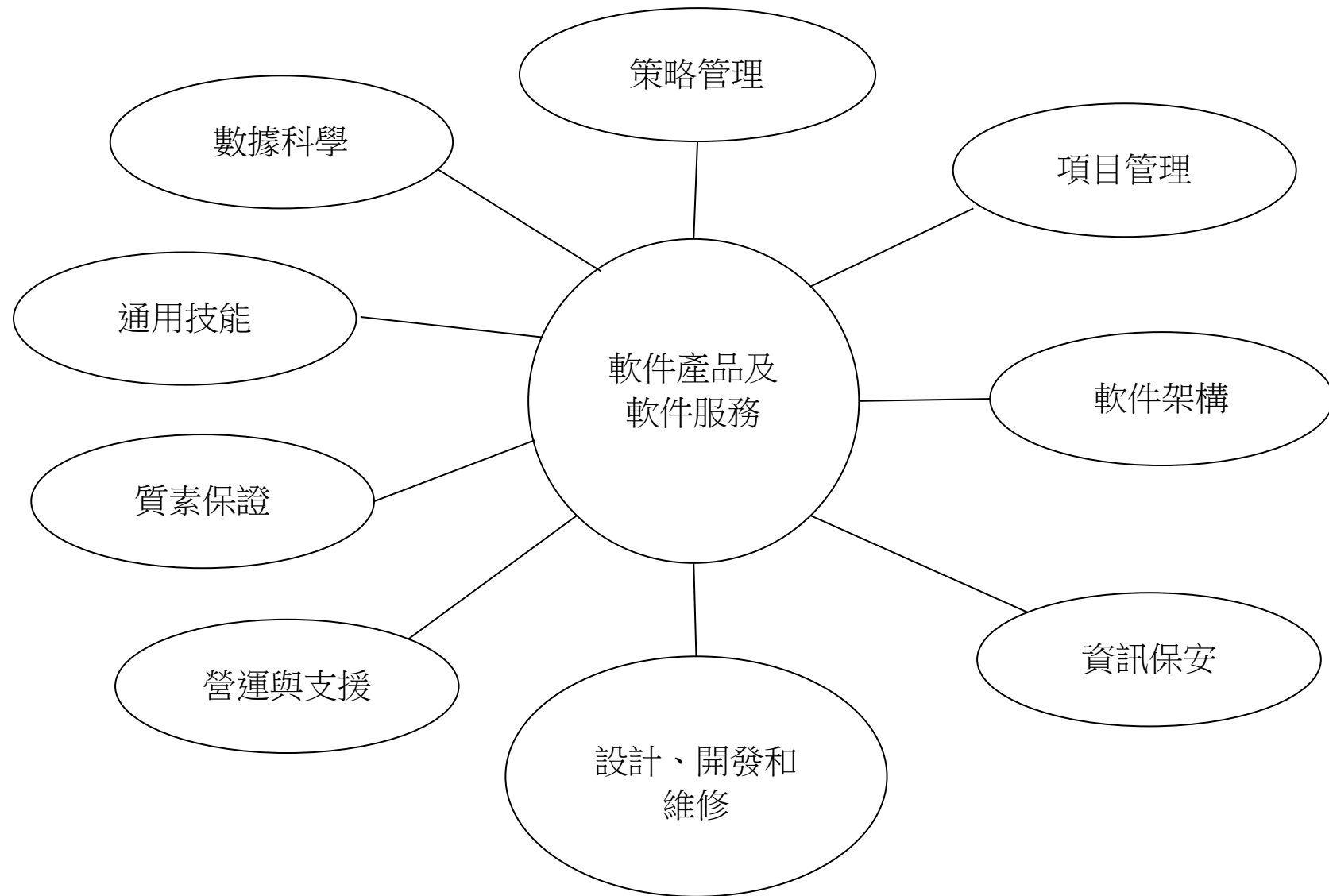
|          |             |                          |
|----------|-------------|--------------------------|
| <b>5</b> | <b>新興領域</b> | <b>電子競技技術</b>            |
|          | 建議的職能領域     | 數碼媒體科技架構/數碼媒體技術          |
|          | 能力要求的細節     | 網絡基礎設施設置，在線廣播，成本優化，故障排除。 |

|          |             |                               |
|----------|-------------|-------------------------------|
| <b>6</b> | <b>新興領域</b> | <b>物聯網</b>                    |
|          | 建議的職能領域     | 架構/軟件產品和軟件服務<br>系統和硬件支援/運營和支援 |
|          | 能力要求的細節     | 物聯網的商業運作模式，硬件/軟件要求            |

|          |             |                                                   |
|----------|-------------|---------------------------------------------------|
| <b>7</b> | <b>管理技能</b> |                                                   |
|          | 建議的職能領域     | 策略管理 / 軟件產品和軟件服務<br>項目管理 / 軟件產品和軟件服務              |
|          | 能力要求的細節     | 創新管理，資訊及通訊科技在商業策略設置中的作用，監管合規（包括中國內地和歐盟的資訊及通訊科技政策） |

## 第二章

### 軟件產品及軟件服務門類職能圖



### 第三章

#### 資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 名稱   | 監控資訊科技管治程序                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 編號   | ITSWSM501A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 應用範圍 | 執行、監控及檢討機構設定的資訊科技管治架構及程序                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 級別   | 5                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 學分   | 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 能力   | <p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>瞭解資訊科技管治的定義和建立<br/>有能力熟悉符合本地及國際監管要求的資訊科技管治的定義和建立</li> <li>執行資訊科技管治程序<br/>有能力按照管治結構及最佳做法執行資訊科技管治程序</li> <li>監察及控制資訊科技管治程序的執行過程<br/>有能力監察及控制資訊科技管治程序的執行過程</li> <li>檢討及報告資訊科技管治程序的執行過程<br/>有能力檢討及報告資訊科技管治程序的執行過程</li> <li>更新資訊科技管治程序<br/>有能力更新及改善資訊科技管治程序，以在情況轉變時作回應</li> <li>專業地執行、監察及檢討資訊科技管治程序<br/>有能力以符合業界最佳做法，機構政策，程序和內部指引及任何適用的(包括本地和國際)法律 and 監管要求，執行、監控及檢討資訊科技管治程序</li> </ol> |
| 評核指引 | 上述能力單元之綜合能力要求為執行、監控，檢討資訊科技管治程序，以作持續的改善。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 備註   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |

資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 名稱   | 擬定資訊科技營運模式                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 編號   | ITSWSM502A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 應用範圍 | 擬定符合機構使命的資訊科技營運模式                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 級別   | 5                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 學分   | 4                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 能力   | <p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 具備各種資訊科技營運模式的知識 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 瞭解在資訊科技部門採用資訊科技營運模式的重要性</li> <li>• 理解流行的資訊科技營運模式</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>2. 瞭解機構的資訊科技需要 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 確定機構的資訊需要</li> <li>• 確定機構營運所需的資訊科技</li> <li>• 確定日常運作及行政工作所需的資訊科技</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>3. 擬定資訊科技營運模式 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 按照資訊及科技需要，採用合適的資訊科技營運模式</li> <li>• 按照機構的具體營運環境調節此模式</li> <li>• 如是地區或國際機構，按當地的要求剪裁此模式</li> </ul> </li> </ul> </li> </ol> |
| 評核指引 | <p>上述能力單元之綜合能力要求為</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 瞭解機構的資訊及資訊科技需要</li> <li>• 為機構擬定合適的資訊科技營運模式</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 備註   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |

資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 名稱   | 按照資訊科技計劃，準備預算                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 編號   | ITSWSM504A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 應用範圍 | 按照資訊科技計劃，為機構準備預算案                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 級別   | 5                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 學分   | 6                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 能力   | <p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>具備資訊科技預算計劃的知識 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>瞭解資訊科技預算計劃書的重要性</li> <li>瞭解資訊科技預算的結構</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>確定準備資訊科技預算所需的元素和資料 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>確定機構現有的資源</li> <li>確定資訊科技營運計劃所需的資源</li> <li>為預算計出添置額外資源所需的成本</li> <li>攤銷現有資源，並計入預算成本</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>擬定資訊科技預算計劃 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力為下列擬定計劃 <ul style="list-style-type: none"> <li>按照資訊科技計劃分析所需資源</li> <li>按照往績及經驗(如有)制定有關預算的估計</li> <li>按照業界標準提交條理清楚的預算計劃</li> </ul> </li> </ul> </li> </ol> |
| 評核指引 | 上述能力單元之綜合能力要求為按照機構的營運模式及資訊科技計劃，準備條理清楚的預算計劃。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 備註   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

## 資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 名稱   | 處理意外事件                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 編號   | ITSWSM505A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 應用範圍 | 按照機構核准的持續營運計劃及災難復原計劃，處理意外事件                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 級別   | 5                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 學分   | 7                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 能力   | <p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>具備意外事件應變計劃的知識 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力充分瞭解意外事件應變計劃及其在不同情境下的適當程序</li> </ul> </li> <li>透過測試，評估計劃 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力透過下列有計劃的測試活動，確保商業持續計劃和災難復原計劃能夠有效地施行 <ul style="list-style-type: none"> <li>制定目標和一個有詳細時間框架及參與者的計劃</li> <li>選擇最差的情況或最可能發生的事件作為每項測試</li> <li>研究測試所針對的每項資訊科技意外事件應變計劃的元素，例如在備份媒體的候備平臺進行系統復原、各復原小組之間的協調、網絡內外連接、系統在候備裝備的表現、正常運作的恢復、操作通告</li> <li>制定成功的標準</li> <li>記錄學習到的教訓</li> <li>將學習到的教訓納入應變計劃中</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>給予相關人士訓練及演習 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力安排以下二種不同形式的演習給合適的人士 <ul style="list-style-type: none"> <li>只簡述程序，沒有實際復原操作的課室演習</li> <li>模擬及戰鬥遊戲式的功能性演習</li> </ul> </li> <li>有能力補充以上演習，為新入職者提供至少每年一次訓練；訓練計劃包括以下元素 <ul style="list-style-type: none"> <li>計劃的目的</li> <li>組別之間的協調及溝通</li> <li>匯報程序</li> <li>保安需求</li> <li>針對組別的運作程序</li> <li>個別人員的責任</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>處理意外事件的通告 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力確保意外事件通告能有效傳達到指定人員 <ul style="list-style-type: none"> <li>通過多種方式包括電話、傳呼機、電子郵件或手提電話</li> <li>若指定人員不能聯絡上，啟動其他程序</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>作出專業的損失評核 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力確保損失評估小組按照意外事件應變計劃，進行適當的損失評估程序</li> </ul> </li> <li>啟動災難復原計劃及提供專業支援 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>確保當損失評估指標符合一個或多個復原啟動標準，復原計劃得到啟動</li> <li>確保復原程序得以正確執行，其程序包括處理以下情況的指示</li> </ul> </li> </ul> </li> </ol> |

|      |                                                                                                                                                                                       |
|------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|      | <ul style="list-style-type: none"> <li>o 行動沒有在預期時間內完成</li> <li>o 主要步驟已完成</li> <li>o 必定要購買的物件</li> <li>o 其他針對系統的關注事項</li> </ul> <p>7 復原後執行重組程序</p> <p>有能力確保在系統復修及測試後，機構能恢復正常作業</p>     |
| 評核指引 | <p>上述能力單元之綜合能力要求為</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 測試意外事件應變計劃的有效性</li> <li>• 訓練員工正確執行預設的意外事件應變計劃</li> <li>• 作出準確評估，啟動意外事件應變計劃</li> <li>• 確保在災難復原程序後，系統能恢復至正常作業</li> </ul> |
| 備註   |                                                                                                                                                                                       |

資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 名稱   | 管理資訊生命週期                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 編號   | ITSWSM507A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 應用範圍 | 簡化組織內資訊及數據處理的基礎建設及程序                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 級別   | 5                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 學分   | 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 能力   | <p>表現要求</p> <p>1. 瞭解數據及資訊處理的週期性活動</p> <p>有能力</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>瞭解數據處理是一個捕捉、儲存、處理、取出或散發資料或綜合信息的過程</li> <li>確認到活動可重複循環，直到該數據或資料被回收</li> </ul> <p>2. 辨識傳統數據管理的缺點</p> <p>有能力列舉傳統數據管理的缺點，例如</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>不一致的數據，由於數據在不同系統有多重拷貝和版本</li> <li>難以執行安全和隱私管制政策</li> <li>冗長的備份或恢復過程</li> <li>容量大的儲存系統</li> <li>缺乏方便的工具根據數據的內容及商業價值，給予其儲存優先次序</li> </ul> <p>3. 釋辯需要及為資訊生命週期管理設立適用的程序</p> <p>有能力</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>陳述和解釋資訊生命週期管理如何使儲存層次達致最有效運作</li> <li>連接資訊生命週期管理到企業的存取、保安、保留和處置政策的要求</li> <li>建立統一的信息環境，以減少和消除誤差 <ul style="list-style-type: none"> <li>冗餘和不相干的數據</li> <li>版本控制問題</li> <li>不必要的數據量</li> <li>硬件、軟件和輔助人員的費用</li> </ul> </li> <li>建立系統化程序， <ul style="list-style-type: none"> <li>根據其商業價值，例如及時性和有效性，為數據分類和給予優先次序</li> <li>降低冗餘數據</li> <li>確保業務關鍵數據可以即時存取</li> <li>執行保存，分發或刪除資料的政策，以提高效率和生產力</li> </ul> </li> </ul> <p>4. 主動及專業地處理資訊生命週期</p> <p>有能力按照組織的內部指引，以及任何適用的(包括本地及國際)法律和監管要求</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>操作資訊生命週期管理，以實現最低單位成本信息管理</li> <li>確保資訊生命週期管理的可靠性和效益達到要求</li> <li>控制資訊生命週期管理的活動，以符合機構的政策、審計和監管要求</li> </ul> |
| 評核指引 | 上述能力單元之綜合能力要求為利用信息生命週期模式，以具成本效益的方式來管理商業信息，並同時尋求改善營運效率的方法，達到外部審計和監管要求。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 備註   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |

資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|---------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. 名稱   | 建立商業延續計劃的策略                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 2. 編號   | 111209L5                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 3. 應用範圍 | 確定雲計算應用程式的連續性和恢復策略的能力                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 4. 級別   | 5                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 5. 學分   | 3 (僅供參考)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 6. 能力   | <p>表現要求</p> <p>6.1 瞭解商業延續計劃對商業營運的價值，包括減少財政和營運的影響，和在不同的情景下確保企業的生存能力</p> <p>6.2 獲得行政層對商業延續計劃的支持</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 明確表達當業務遇到突然中斷時，商業延續計劃對企業業務的重要性</li> <li>▪ 瞭解新興技術的開發和應用如何支持業務連續性 <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 提供定期備份和故障轉移</li> <li>▪ 減少停機時間</li> <li>▪ 減少網絡攻擊的影響</li> <li>▪ 降低鏡點的昂貴維修成本</li> <li>▪ 消除軟件同步</li> </ul> </li> <li>▪ 獲得企業內高級管理層承諾和完全支持商業延續計劃的施行</li> </ul> <p>6.3 建立商業延續的典範</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 為建立商業延續計劃，參與商業風險管理過程的發展週期</li> <li>▪ 根據商業要求、風險管理模式和監管要求，建立商業延續計劃的策略</li> <li>▪ 為施行商業延續計劃，訂定個別人士或營業單位的角色和負責</li> </ul> <p>6.4 訂定表現指標</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 參考不同商務影響分析方法，制定模式</li> <li>▪ 根據商業要求，瞭解並訂定關鍵任務的商務流程、目標恢復時間、目標恢復點和可接受的損失</li> <li>▪ 瞭解如果內部部署出現故障但雲平台仍在運行，資訊科技將如何繼續運行</li> </ul> |
| 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"> <li>▪ 通過獲得行政層的支持，制定商業延續計劃的策略，並建立業務連續性模型</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 8. 備註   | 本能力單元取代 ITSWIS519A 「建立商業延續計劃的策略」                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |

資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|---------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. 名稱   | 擬定資訊科技計劃                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 2. 編號   | 111210L5                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 3. 應用範圍 | 擬定資訊科技計劃，作為資訊科技營運模式的範例                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 4. 級別   | 5                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 5. 學分   | 6 (僅供參考)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 6. 能力   | <p>表現要求</p> <p>6.1 具備各種資訊科技營運計劃的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 瞭解資訊科技營運計劃書的重要性</li> <li>▪ 瞭解資訊科技營運計劃的結構</li> </ul> </li> </ul> <p>6.2 按照企業的目標制定計劃架構</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 確定企業的資訊科技營運模式</li> <li>▪ 確定整個企業要達到的優先目標</li> <li>▪ 按以上模式及目標制定計劃架構</li> <li>▪ 考慮新技術及其潛在適應性以增強資訊科技計劃</li> </ul> </li> </ul> <p>6.3 擬定資訊科技營運計劃</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 有能力為下列擬定計劃 <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 硬件及軟件的部署</li> <li>▪ 軟件的開發及維修</li> <li>▪ 採購</li> <li>▪ 資訊科技外發</li> <li>▪ 資訊科技服務</li> <li>▪ 資訊科技基礎架構改造（例如應用雲服務替換實地網絡/存儲）</li> </ul> </li> <li>▪ 確認新技術可以符合企業的目標，並將它們整合到企業的資訊科技計劃中</li> </ul> <p>6.4 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 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</li> <li>▪ 瞭解與資訊科技行業的最新動態</li> </ul> |
| 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"> <li>▪ 為企業的利益制定詳細的資訊科技業務計劃</li> <li>▪ 完善資訊科技業務計劃，以實施符合企業目標</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 8. 備註   | 本能力單元取代 ITSWSM503A「擬定資訊科技計劃」                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |

資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|---------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. 名稱   | 預測資訊科技項目的潛在成本、效益和投資回報率                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 2. 編號   | 111211L5                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 3. 應用範圍 | 準備一個初步的成本模型，以便在批准的預算內完成一個資訊科技項目，並實現目標投資回報率（ROI）                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 4. 級別   | 5                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 5. 學分   | 3 (僅供參考)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 6. 能力   | <p>表現要求</p> <p>6.1 瞭解資訊科技項目的預算規劃</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 瞭解資訊科技計劃預算的結構</li> <li>▪ 識別企業現有的可用資源</li> <li>▪ 識別資訊科技業務計劃的資源需求</li> <li>▪ 計算預算編制所需的額外資源的成本</li> <li>▪ 對現有資源進行攤銷，並將成本計入預算</li> </ul> <p>6.2 根據企業的業務趨勢和業務績效審查現有的業務戰略和政策</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 根據企業確定的績效指標審查業務績效</li> <li>▪ 分析現有的業務策略和政策在實現業務績效和配合業務趨勢方面的有效性</li> <li>▪ 對企業進行 SWOT 分析，以製定能夠帶來合理和可接受的投資回報率（ROI）的業務策略和政策</li> </ul> <p>6.3 制定一個資訊科技計劃預算</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 根據資訊科技計劃，分析上述資源需求</li> <li>▪ 根據行業標準，制定並提交一份連貫的預算計劃</li> <li>▪ 根據企業業務目標以及合規要求，定期審查預算計劃，並在適當的時候做出調整</li> </ul> |
| 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"> <li>▪ 根據企業的資訊科技業務模式和資訊科技計劃，編制連貫的預算計劃</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 8. 備註   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

|      |                                                                                                                                                                          |
|------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|      | <p>6. 估計復原過程有關的費用</p> <p>有能力</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 以專業判斷，計算每個選擇的成本含義</li> <li>• 概括估價，並檢核估價是否在計劃的預算內</li> <li>• 通知管理層有關的變動，並計算每個選擇的成本含義</li> </ul> |
| 評核指引 | <p>上述能力單元之綜合能力要求為</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 為災難復原制定詳細而有效的應變計劃；</li> <li>• 落實防範措施，並且</li> <li>• 列出災難復原的步驟</li> </ul>                                   |
| 備註   |                                                                                                                                                                          |

資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|---------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. 名稱   | 管理營銷和公關計劃                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 2. 編號   | 111217L5                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 3. 應用範圍 | 為企業管理營銷和公關計劃，推廣企業的品牌、營銷產品、控制損害或建設企業在客戶間的商譽。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 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"> <li>深入企業的使命和願景，及其業務策略</li> <li>熟悉企業業務部門的職能，商業模式，品牌和產品</li> <li>具備強而有力的溝通技巧，並能夠以書面和話語表達</li> <li>在處理不同種類的單位（媒體、消費者、同事、投資者和公眾），具備經驗</li> <li>瞭解營銷策略和策略，分析和研究市場趨勢</li> </ul> <p>6.2 管理營銷和公關計劃</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>瞭解營銷和公關計劃</li> <li>確保企業在營銷和公共關係計劃定義的所有媒體上擁有統一的形象</li> <li>確認活動的目標受眾，以確保關鍵訊息能有效地傳達。此外，確認企業對目前形勢的態度，以便能針對性地傳遞關鍵訊息</li> <li>按照已知的目標和目的，制定活動的關鍵訊息</li> <li>確保計劃按時限執行</li> <li>實施監控措施，以衡量活動的成效</li> <li>分析收到的正面、負面或中性報導的總量，並確定有效的營銷平台</li> <li>確保通知所有持份者並發送邀請</li> <li>制定報告，記錄和報告計劃的有效性</li> <li>及時應對公關危機</li> </ul> <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>能夠根據企業方針以及任何（當地和國際）法律和法規要求（如果適用），制定營銷和公關計劃</li> <li>在企業與所有持份者（內部和外部）之間保持適當的利益平衡</li> </ul> |
| 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"> <li>管理和營銷企業的品牌和產品/服務</li> <li>在各個層面與內部和外部進行有效溝通，以了解公關計劃的目標</li> <li>成功實施計劃</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 8. 備註   | 本能力單元取代以下能力單元：                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |

|  |                                                                                                                   |
|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ITSWSM508A 「利用資訊科技管理產品/服務品牌」</li> <li>2. ITCSSG403A 「實施公關計劃」</li> </ol> |
|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|---------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. 名稱   | 建立應急和風險緩解策略                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 2. 編號   | 111218L5                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 3. 應用範圍 | 為企業的相關資訊科技運營，製定應急和風險緩解策略。本能力單元涉及識別和評估與企業相關資訊科技的風險因素的能力，具有高度專業知識。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 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"> <li>在有關企業資訊科技業務的應急和連續性計劃上，具備廣博的知識</li> <li>完全緊跟企業業務目的和目標</li> <li>瞭解不同類型的應急相關計劃以及它們之間的關係</li> <li>精通項目管理和風險管理方法</li> <li>瞭解企業的資訊科技需求和運營</li> <li>深入了解業務的影響和預防性控制措施</li> <li>瞭解新技術選項和數碼化轉型機會，可以提供更好的應急措施並加強風險緩解</li> <li>與同事合作，並有效地向同事解釋計劃和政策</li> </ul> <p>6.2 建立應急和風險緩解策略</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>識別關鍵資訊科技資源</li> <li>識別企業可能面臨的潛在資訊科技相關風險</li> <li>評估風險，以確定風險的嚴重程度和發生的可能性</li> <li>瞭解資訊科技資源中斷對業務的潛在影響</li> <li>根據分析結果，建立一套規程以降低風險</li> <li>確定預防控制，並將其整合到系統架構中</li> <li>制定應急計劃</li> <li>確保風險緩解計劃和應急計劃得到妥善記錄，相關人員並充分理解</li> <li>定期審查計劃以確保納入新技術以提高計劃績效</li> </ul> <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>能夠根據企業方針以及任何（當地和國際）法律和法規要求（如果適用），制定應急和風險緩解策略</li> <li>考慮相關的技術、政治、社會、環境和法律因素後，在所有持份者之間保持適當的平衡</li> </ul> |
| 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"> <li>識別企業可能面臨的潛在資訊科技相關風險</li> <li>能夠根據企業方針以及任何（當地和國際）法律和法規要求（如果適</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

|       |                                                                                                                                                                                       |
|-------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|       | <p>用)，制定應急和風險緩解策略</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 記錄策略，並確保所有相關人員理解策略</li> </ul>                                                                                          |
| 8. 備註 | <p>本能力單元取代以下能力單元：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ITSWG609A 「確定和評估與資訊科技有關的風險因素」</li> <li>2. ITCSSG501A 「制定風險緩解策略和計劃」</li> <li>3. ITCSSG512A 「發展業務連續性和災難恢復計劃」</li> </ol> |

## 資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 名稱   | 制定資訊科技策略及政策                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 編號   | ITSWSM603A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 應用範圍 | 為組織制定覆蓋資源優化，業務組合及資訊保安的資訊科技策略和政策，以支援其認可的業務策略和政策                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 級別   | 6                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 學分   | 4                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 能力   | <p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 瞭解組織的業務策略及政策<br/>有能力熟悉組織的業務和資訊科技組合和支援的策略和政策</li> <li>2. 瞭解國際標準及監管要求<br/>有能力瞭解國際標準和監管要求</li> <li>3. 瞭解資訊保安及與知識產權相關的法律<br/>有能力熟悉資訊保安的問題，(例如:數據保安及認證，完整性和隱私性) 及相關的法律，包括版權和知識產權等</li> <li>4. 制定組織的資訊科技策略及政策<br/>有能力為組織制訂資訊科技策略和政策，以支援其認可的業務策略和政策，包括資源優化，業務組合和資訊保安，並符合必要的國際標準和監管要求</li> </ol> |
| 評核指引 | 上述能力單元之綜合能力要求為為組織制定策略和政策，以支援其認可的業務策略和政策，並深入考慮到資源優化，業務組合，資訊保安和監管要求。                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 備註   | 先修單元: ITSWSM602A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |

資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 名稱   | 按照已批核的資訊科技策略及政策，制定相關的機靈機計劃                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 編號   | ITWSM604A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 應用範圍 | 按照已批核的資訊科技策略及政策，為組織制定相關的機靈計劃，處理其落實                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 級別   | 6                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 學分   | 5                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 能力   | <p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 熟悉機靈計劃的用途 <p>有能力陳述制定的機靈計劃的目標，以支持預先訂下的策略計劃</p> </li> <li>2. 熟悉企業的使命聲明和資訊科技策略的目標 <p>有能力準確地列出企業的使命聲明及其相關目標</p> </li> <li>3. 根據已批核的資訊科技策略，訂定相關的策略計劃 <p>有能力根據每個特定及鮮明的目標，制定個別的機靈計劃</p> </li> <li>4. 以專業的態度確定每個機靈計劃的標準 <p>有能力把每個計劃列入計劃項目，並提供明確的項目資料，包括：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 目標</li> <li>• 背景</li> <li>• 策略計劃目標的參考資料</li> <li>• 遞交項目</li> <li>• 其依附性和影響</li> <li>• 相關的持份者及其角色和責任</li> <li>• 評估成功的準則和方式</li> <li>• 時限</li> <li>• 資源</li> <li>• 結果</li> </ul> </li> </ol> |
| 評核指引 | <p>上述能力單元之綜合能力要求為</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 根據組織的遠景及使命聲明及目標，制定適當的機靈計劃</li> <li>• 制定簡明的機靈計劃以達到目標；並且</li> <li>• 提供各機靈計劃的詳細關係，以助項目管理</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 備註   | 先修單元：ITWSM603A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |

資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 名稱   | 執行、監控及檢討已批核的資訊科技策略及計劃                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 編號   | ITWSM605A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 應用範圍 | 執行、監控及檢討機構內已批核的資訊科技策略及計劃                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 級別   | 6                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 學分   | 5                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 能力   | <p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>具備執行機靈計劃的知識 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力瞭解每個機靈計劃的目的，以實現策略計劃</li> </ul> </li> <li>協調已批准的策略和計劃的執行 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>就每個機靈行動計劃的材料、人力資源和設備的需要，制定資源管理計劃</li> <li>安排所需的資源以執行戰術計劃和實現策略計劃的宗旨和目標</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>以專業方式執行已批准的機靈計劃 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力確保所有機靈行動計劃在指定的時間內進行</li> </ul> </li> <li>監控和檢討機靈計劃的進度 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>就設計行動計劃時作出的任何假設，包括技術、時間、資金和物資，根據里程碑，進行經常性的檢查</li> <li>設立監管機制，以平衡策略目標和機靈行動計劃，及確保計劃如期實施</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>報告行動計劃的進展 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>確定潛在的障礙、變更管理、文化和組織的問題</li> <li>在必要時向高級管理層報告更新的計劃，以回應事變件</li> </ul> </li> </ul> </li> </ol> |
| 評核指引 | <p>上述能力單元之綜合能力要求為</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>有效運用資源和執行機靈行動計劃來實現組織的使命</li> <li>建立行動計劃的系統監管和檢討；並且</li> <li>提出調整行動計劃的建議</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 備註   | 先修單元：ITWSM603A and ITWSM604A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |

資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 名稱   | 評估已批核的資訊科技計劃在執行上的有效性                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 編號   | ITSWSM606A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 應用範圍 | 評估組織已批核的資訊科技策略和計劃在執行上的有效性                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 級別   | 6                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 學分   | 5                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 能力   | <p>表現要求</p> <p>1. 熟悉各種量度執行成效的方法</p> <p>有能力列出所有評估執行成效的量度機制</p> <p>2. 以專業方式評估策略和計劃在執行上的成效</p> <p>有能力根據已建立的績效標準來比較行動計劃的結果。成效須符合組織的遠景和使命聲明，價值觀，宗旨和目標。所量度的表現包括，但不限於</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 淨利潤</li> <li>• 每股盈利</li> <li>• 市場佔有率</li> <li>• 銷售</li> <li>• 股息率</li> <li>• 資本回報</li> <li>• 生產力</li> <li>• 成本</li> <li>• 員工流動率</li> </ul> <p>3. 提供專業建議，改善執行策略和計劃的成效</p> <p>有能力建議改善組織議定的發展的目標，以符合整個組織的使命</p> |
| 評核指引 | <p>上述能力單元之綜合能力要求為</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 判斷執行計劃的成效；並且</li> <li>• 提出改進落實行動計劃的建議，以實現組織的使命和目標</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 備註   | 先修單元：ITSWSM605A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |

資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 名稱   | 建立資訊科技管治架構及程序                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 編號   | ITSWSM607A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 應用範圍 | 訂定和建立資訊科技管治架構及程序，支援企業資訊科技管治的設立                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 級別   | 6                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 學分   | 4                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 能力   | <p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 緊貼本地和國際資訊科技管治架構<br/>有能力瞭解本地及國際的資訊科技管治架構、本地及國際標準及監管要求</li> <li>2. 訂定資訊科技管治架構<br/>有能力幫助收集、研究和編纂資訊科技管治架構的定義</li> <li>3. 建立資訊科技管治的結構、做法和程序<br/>有能力引進和建立資訊科技管治結構、做法和程序，支援企業資訊科技管治的設立</li> <li>4. 獲取管理層的接納及足夠資源<br/>有能力獲取管理層的接納及足夠資源，支援企業資訊科技管治架構和程序的設立</li> <li>5. 以專業態度訂定和建立資訊科技管治架構和程序以支援企業資訊科技管治的設立<br/>有能力訂定和建立資訊科技管治架構和程序，支援企業資訊科技管治的設立，同時符合 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 最佳的業界做法</li> <li>• 組織的政策和常規</li> <li>• 本地及國際資訊科技及企業管治架構</li> </ul> </li> </ol> |
| 評核指引 | 上述能力單元之綜合能力要求為訂定和建立資訊科技管治架構和程序，支援企業資訊科技管治的設立。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 備註   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |

資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 名稱   | 評估及檢討已批核的資訊科技計劃的執行                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 編號   | ITWSM608A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 應用範圍 | 為組織的資訊科技管治，評估及檢討已批核的資訊科技策略和計劃在執行上的成效                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 級別   | 6                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 學分   | 4                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 能力   | <p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>瞭解承諾及績效管理的技巧 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力熟悉各種承諾及績效管理的技巧，量度已批核的資訊科技策略和計劃在執行上數量上的成效</li> </ul> </li> <li>評估資訊科技策略和計劃在執行上的成效 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力使用承諾及績效管理的技巧量度及評估已批核的資訊科技策略和計劃在執行上數量上的成效</li> </ul> </li> <li>為資訊科技管治程序，建議增加效益的方法 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>確定阻礙資訊科技管治程序執行的範圍</li> <li>為資訊科技管治程序，建議增強效益的方法</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>跟進作出的改進 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力跟進對資訊科技管治程序作出的建議</li> </ul> </li> <li>評估已批核的資訊科技策略和計劃在執行上的成效 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力按照業界的最佳做法，組織的政策、常規和內部指引，及任何適用的(包括本地及國際)法律和監管要求，評估在資訊科技管治架構內已批核的資訊科技策略和計劃在執行上的成效</li> </ul> </li> </ol> |
| 評核指引 | <p>上述能力單元之綜合能力要求為</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>有效地執行在資訊科技管治架構內已批核的資訊科技策略和計劃；</li> <li>確保資訊科技管治程序得到持續評估和改進</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 備註   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |

資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 名稱   | 制定資訊科技相關的業務持續計劃及災難復原計劃                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 編號   | ITSWSM609A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 應用範圍 | 為組織制定資訊科技相關的業務持續計劃及災難復原計劃                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 級別   | 6                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 學分   | 7                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 能力   | <p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>熟悉與資訊科技相關的不同類型的意外事件應變計劃 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>列出與資訊科技相關的不同類型的意外事件應變計劃的目的和範圍</li> <li>業務延續計劃</li> <li>業務復原計劃</li> <li>營運持續性計劃</li> <li>持續性支援計劃 / 資訊科技意外事件應變計劃</li> <li>危機溝通計劃</li> <li>網絡事件應變計劃</li> <li>住戶緊急計劃</li> <li>描述不同類型的應變相關計劃及各種計劃之間的相互關係</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>把應變計劃納入電腦系統生命週期的各個階段 <p>有能力把應變計劃的活動納入系統生命週期，包括在啟動、開發/獲取、實施、操作/保養和處理各個階段，以降低整體應變計劃的費用，提高應變能力，及減少對系統操作的影響</p> </li> <li>準備應變計劃政策 <p>有能力制定應變計劃政策，包括</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>確定應變計劃需符合的法定或監管要求</li> <li>制定應變計劃政策聲明</li> <li>獲取政策的批核</li> <li>出版政策</li> </ul> </li> <li>瞭解業務的影響及預防控制 <p>有能力進行業務影響分析，包括以下步驟</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>辨識關鍵的資訊科技資源</li> <li>辨識損耗的影響和允許的損耗時間</li> <li>制定復原的優先次序</li> <li>確定預防控制，並把它們融入系統的結構，包括不間斷電源、空調系統、火災控制系統、水傳感器、用於備份媒體和非電子的關鍵記錄的耐熱防水容器、經常及定期的備份</li> </ul> </li> <li>以專業態度制定應變計劃 <p>有能力為復原策略準備應變計劃，包括</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>復原方法包括數據備份方法，安排候備站，如冷門站，溫和站，熱門站，流動站，映射站</li> <li>應變計劃協調員</li> <li>各職員在復原過程中的角色和責任</li> <li>復甦策略</li> </ul> </li> </ol> |

|      |                                                                                                                                                                          |
|------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|      | <p>6. 估計復原過程有關的費用</p> <p>有能力</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 以專業判斷，計算每個選擇的成本含義</li> <li>• 概括估價，並檢核估價是否在計劃的預算內</li> <li>• 通知管理層有關的變動，並計算每個選擇的成本含義</li> </ul> |
| 評核指引 | <p>上述能力單元之綜合能力要求為</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 為災難復原制定詳細而有效的應變計劃；</li> <li>• 落實防範措施，並且</li> <li>• 列出災難復原的步驟</li> </ul>                                   |
| 備註   |                                                                                                                                                                          |

資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 名稱   | 轉化資訊為業務知識及價值                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 編號   | ITWSM610A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 應用範圍 | 從大量的資訊中發掘隱藏的價值，並把這些資訊轉化為企業知識和價值                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 級別   | 6                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 學分   | 2                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 能力   | <p>表現要求</p> <p>1. 理解資訊的創造</p> <p>有能力</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>確定資訊來源，資訊與具體操作過程的適合性和信息流在組織內的路徑</li> <li>熟悉業務過程的步驟</li> </ul> <p>2. 將資訊轉化為商業知識和價值</p> <p>有能力</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>由儲存媒體中提取實質或電子形式的資料</li> <li>根據資訊的內容分類，編整和使用，使其變為可引發行動的知識</li> <li>把來自不同來源的知識整合成一個有用的格式，作為建築知識庫的基礎材料</li> <li>如有必要，從敘事的資料中量化知識的價值</li> <li>確定需要解決的關鍵性業務問題及解決方案的標準</li> <li>搜尋知識庫及根據結果的優先次序提出建議，配合關鍵問題列舉的準則</li> </ul> <p>3. 確保資訊的完整性</p> <p>有能力核實資訊的完整性，並證實它符合商業規則</p> <p>4. 以專業方式將資訊轉化為商業知識和價值</p> <p>有能力根據組織內部指引，以及任何適用(包括本地及國際)法律和監管要求，將資訊轉化為商業知識和價值</p> |
| 評核指引 | 上述能力單元之綜合能力要求為將資訊轉化為商業知識和價值，以用於可靠和知情的商業決定。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 備註   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 名稱   | 為業務目標選擇合適的資訊科技                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 編號   | ITSWSM613A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 應用範圍 | 為組織業務或外在客戶選擇適當的資訊科技                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 級別   | 6                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 學分   | 1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 能力   | <p>表現要求</p> <p>1. 瞭解個別計劃的營運目的</p> <p>有能力</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>為個別的資訊科技計劃確定營運目的</li> <li>必要時，為營運目的尋求相關人士的解說</li> <li>瞭解營運目的在資訊科技選擇標準上的涵義</li> </ul> <p>2. 以高度專業技術及專業精神，為營運目的選擇適當的資訊科技</p> <p>有能力</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>按照適合的標準指引，為具體營運目的確定資訊科技的選擇標準</li> <li>清楚及簡易地為持份者建議合適的資訊科技</li> <li>獲取持份者對建議的認可和支持</li> </ul> |
| 評核指引 | 上述能力單元之綜合能力要求為組織或客戶的具體營運目的，選擇最適當的資訊科技，並且確保選擇的科技獲得持份者的認可。                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 備註   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |

資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|---------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. 名稱   | 制定業務策略及政策                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 2. 編號   | 111201L6                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 3. 應用範圍 | 考慮新興技術的潛在影響，制定企業業務策略及政策，以配合認可的遠景及使命聲明                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 4. 級別   | 6                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 5. 學分   | 6 (僅供參考)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 6. 能力   | <p>表現要求</p> <p>6.1 瞭解組織的核心 意識形態及未來展望</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 明確表達組織的核心價值和宗旨</li> <li>▪ 明確表達目前業務的趨勢和組織未來 的展望</li> </ul> </li> </ul> <p>6.2 瞭解行業在業務及資訊科技上相關的題目</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 瞭解行業在業務和資訊科技上相關的問題</li> <li>▪ 洞察資訊科技的發展趨勢和在市場動力下，科技產品的可行性</li> <li>▪ 在企業相關領域的業務，瞭解當前和新技術潛在的影響</li> <li>▪ 在企業運作和營銷策略中，考慮利用新技術的可能方法</li> </ul> </li> </ul> <p>6.3 瞭解目前業務發展趨勢</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 有能力概括與組織相關的業務趨勢</li> <li>▪ 瞭解企業的業務概況和定位</li> <li>▪ 瞭解並更新與企業相關的業務領域</li> </ul> <p>6.4 瞭解與業務相關的資訊及通訊科技的應用</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 能夠總結與企業運營方面相關的資訊及通訊科技應用</li> <li>▪ 考慮更新現有技術或採用新技術並提出建議，以加強企業的運營和治理</li> </ul> <p>6.5 分析企業的強弱危機(SWOT)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 有能力執行強弱危機(SWOT)分析，為企業制定可帶來合理和可接受的投資回報 (ROI) 的業務策略和政策</li> </ul> <p>6.6 為業務的可持續性，制定策略及政策</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 考慮到業務及資訊科技的組合和支援，為業務的長期持續性制定策略和政策</li> <li>▪ 與對外夥伴如賣主/供應商、投資者、批發商，制訂夥伴關係/策略聯盟，以贏取市場</li> <li>▪ 按照企業的業務宗旨和目標，政策和內部指引，以及任何適用(包括本地及國際 )法律和監管要求，執行上述工作</li> </ul> </li> </ul> |

|         |                                                                                                                                                                               |
|---------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|         | <p>6.7 為業務增長，擬定資訊科技新意念</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 有能力按照企業的業務宗旨和目標，政策 和內部指引，以及任何適用(包括本地及 國際)法律和監管要求，為業務增長擬定 資訊科技新意念</li> </ul>                               |
| 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"> <li>▪ 按照企業認可的遠景及使命聲明，制定業務策略及政策</li> <li>▪ 建議更新當前技術和採用新技術，以幫助企業的發展和治理</li> </ul>                                      |
| 8. 備註   | <p>新興 ICT 技術的一些例子是：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 人工智能與機器學習</li> <li>▪ 雲計算</li> <li>▪ 物聯網</li> <li>▪ 安全與自動化</li> </ul> <p>[本能力單元取代 ITSWPM403A 「制定業務策略及政策」]</p> |

資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|---------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. 名稱   | 辨識及評估支援企業目標的資訊科技                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 2. 編號   | 111202L6                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 3. 應用範圍 | 應用分析方法，辨識及評估支援企業或外在客戶的目標的資訊科技的應用性及適宜性                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 4. 級別   | 6                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 5. 學分   | 3 (僅供參考)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 6. 能力   | <p>表現要求</p> <p>6.1 瞭解企業的目標</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 瞭解企業的遠景、使命、宗旨、目標及計劃</li> <li>▪ 就以上項目尋求相關人士的解說</li> <li>▪ 瞭解企業的宗旨在資訊科技應用上的涵義</li> </ul> <p>6.2 對適用於企業的資訊科技，具備廣泛的認識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 瞭解新興技術領域，包括： <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 人工智能與機器學習</li> <li>▪ 雲計算</li> <li>▪ 物聯網</li> <li>▪ 安全與自動化</li> </ul> </li> <li>▪ 瞭解多種可用於行業的個別企業的資訊科技的應用性、優點、缺點、限制及極限</li> <li>▪ 評估新興技術的機遇和威脅</li> <li>▪ 瞭解與資訊科技服務提供商的責任共擔模型（如果適用）</li> </ul> <p>6.3 以高度專業技術及專業精神：辨識及評估支援企業目標的資訊科技</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 按照標準指引及方法辨識及評估適合企業使用的資訊科技</li> <li>▪ 考慮和評估託管或外判服務的適當性</li> <li>▪ 提出行業資料來源的參考，如雜誌，期刊，賣家和他們的顧客，行業內的專家及顧問等</li> </ul> |
| 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"> <li>▪ 確保獲得認可和好評的資訊科技是最適合用作支援企業的目標</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 8. 備註   | [本能力單元取代 ITSWSM612A「辨識及評估支援組織的目標的資訊科技」]                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |

資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|---------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. 名稱   | 維護與不同持份者的投資組合管理                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 2. 編號   | 111203L6                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 3. 應用範圍 | 就企業關係管理，處理和保持與不同持份者的投資組合和關係，以達到企業的商業目標及宗旨                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 4. 級別   | 6                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 5. 學分   | 3 (僅供參考)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 6. 能力   | <p>表現要求</p> <p>6.1 瞭解不同持份者的關注</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 識別不同持份者的角色（內部/外部、上游/下游等）（備註）</li> <li>▪ 熟悉不同持份者的需要和關注(例如持份者、顧客、同事、賣主/供應商和行業業同輩)</li> </ul> <p>6.2 有效地和高效率地與不同持份者溝通</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 確定持份者的困難和底線</li> <li>▪ 懂得激勵或激發持份者</li> </ul> <p>6.3 瞭解與投資組合管理相關的新興技術</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 瞭解新興技術的價值</li> <li>▪ 瞭解與新興技術相關的法規和風險</li> </ul> <p>6.4 與不同持份者保持專業關係</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 規劃與各不同持份者的參與策略和溝通計劃</li> <li>▪ 處理和維持投資組合和與不同持份者的關係，以建立相互的尊敬和信任</li> </ul> |
| 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"> <li>▪ 為企業處理和保持與商務夥伴的投資組合和關係，確保達到企業的商業目標及宗旨，同時與不同持份者維持共同關注和建立相互尊敬和信任</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 8. 備註   | <p>持份者可能包括顧客、同事、賣主/供應商、行業同輩和商務夥伴</p> <p>[本能力單元取代 ITSWG618A 「處理和保持與商務夥伴的投資組合和關係」]</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

資訊及通訊科技業《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><b>6.1 具備資訊科技服務管理知識</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 瞭解資訊科技服務涉及的操作和流程</li> <li>▪ 瞭解網絡安全在資訊科技服務中的重要性</li> <li>▪ 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</li> <li>▪ 瞭解企業中資訊科技服務的各種需求</li> <li>▪ 瞭解可用於管理資訊科技服務的工具和系統</li> </ul> <p><b>6.2 應用資訊科技服務知識在管理企業</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 監控涉及資訊科技運營和資訊科技處理的服務活動</li> <li>▪ 維護資訊科技服務文檔</li> <li>▪ 在資訊科技服務管理中使用資訊科技工具和系統</li> </ul> <p><b>6.3 提高企業的資訊科技服務的成效和效率</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 監控資訊科技服務活動以確保服務適時進行</li> <li>▪ 確保資訊科技服務安全交付並符合標準</li> <li>▪ 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</li> <li>▪ 以最有效和高效的方式為企業管理資訊科技活動</li> <li>▪ 顯示出資訊科技服務達到企業設定的宗旨和目標</li> </ul> |
| 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"> <li>▪ 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</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 8. 備註   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

資訊及通訊科技業《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"> <li>▪ 瞭解企業的運作結構</li> <li>▪ 瞭解與服務相關的不同技術、工具、設備和在線服務</li> <li>▪ 瞭解企業的政策、程序和目標</li> <li>▪ 遵守企業慣例和程序</li> </ul> <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"> <li>▪ 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"> <li>▪ 知識產權保護</li> <li>▪ 個人資料（私隱）條例</li> <li>▪ 國安法</li> <li>▪ 電訊條例</li> </ul> </li> <li>▪ 必要時請相關專家指導</li> </ul> <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"> <li>▪ 確定適用的法律和合規性</li> <li>▪ 以有效率的方式遵守和遵守相關政策和程序、法律和法規</li> <li>▪ 在適當的時候主動改進企業的政策和程序</li> <li>▪ 獲得相關持份者的認可</li> <li>▪ 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</li> <li>▪ 檢討運作，識別並糾正任何不合規程序</li> <li>▪ 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</li> <li>▪ 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</li> <li>▪ 在必要時有效使用外部專家來實現其業務目標</li> <li>▪ 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）</li> </ul> |
| 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"> <li>▪ 檢討的做法，識別並糾正任何不合規程序</li> <li>▪ 遵守企業政策和程序、相關法律法規要求</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |

|       |                                                                                                                                                                                            |
|-------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|       | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 根據上述政策和要求獲得系統的批准和使用權</li> <li>▪ 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</li> <li>▪ 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）</li> </ul> |
| 8. 備註 | <p>本能力單元取代以下能力單元：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ITSWG602A 「遵從機構的政策和程序、相關法律和監管要求」</li> <li>2. ITSWG624A 「遵照有關的法律和管理要求」</li> </ol>                                           |

資訊及通訊科技業《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"> <li>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)</li> <li>就有關資料保安及隱私尋求專業人士的意見</li> </ul> <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"> <li>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</li> </ul> <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"> <li>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</li> <li>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</li> <li>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</li> </ul> <p>6.4 保持政策在最新的狀態</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>定期檢討政策，確保政策能應付不斷變化的營運環境</li> <li>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</li> </ul> <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"> <li>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</li> </ul> |
| 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"> <li>針對管理資料安全及隱私提交政策文件</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 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"> <li>雙語法例資料系統<br/><a href="http://www.legislation.gov.hk/eng/index.htm">http://www.legislation.gov.hk/eng/index.htm</a></li> <li>個人資料(私隱)條例<br/><a href="http://www.pcpd.org.hk/english/ordinance/ordfull.html">http://www.pcpd.org.hk/english/ordinance/ordfull.html</a></li> <li>歐盟一般資料保護規範<br/><a href="https://gdpr.eu/">https://gdpr.eu/</a></li> <li>內地《個人信息保護法》</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <p><a href="https://www.pcpd.org.hk/english/data_privacy_law/mainland_law/mainland_law.html">https://www.pcpd.org.hk/english/data_privacy_law/mainland_law/mainland_law.html</a></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>中華人民共和國數據安全法</li> </ul> <hr/> <p><a href="http://www.hk-lawyer.org/content/new-prc-data-security-law-and-its-potential-impact-overseas-data-transfers">http://www.hk-lawyer.org/content/new-prc-data-security-law-and-its-potential-impact-overseas-data-transfers</a></p> <hr/> <p>[本能力單元取代 ITSWSM611A 「制定政策管理資料保安及私隱」]</p> |
|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

資訊及通訊科技業《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"> <li>▪ 評估新興技術在企業的業務-技術協調和啟用方面的價值</li> <li>▪ 瞭解新興技術的部署程序</li> <li>▪ 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"> <li>▪ 人工智能和機器學習</li> <li>▪ 雲計算</li> <li>▪ 物聯網</li> <li>▪ 安全和自動化</li> <li>▪ 流媒體技術</li> <li>▪ 意識到各種新興技術領域的數據安全和隱私問題</li> </ul> </li> </ul> <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"> <li>▪ 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</li> <li>▪ 必要時，制定一個明確的數字戰略以 <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 為企業的不同業務確定適當的技術應用</li> <li>▪ 對需要跨職能部門合作的項目進行優先排序</li> <li>▪ 為跨職能的項目建立項目管理團隊</li> </ul> </li> </ul> |
| 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"> <li>▪ 在新興技術的可能應用領域與業務策略之間進行配對</li> <li>▪ 建立數碼策略以支持跨職能項目的部署和管理</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 8. 備註   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |

資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|---------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. 名稱   | 審查資訊科技應用的道德和社會問題                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 2. 編號   | 111208L6                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 3. 應用範圍 | 從道德和倫理的角度審查/解決與資訊和通信技術的出現和融合有關的社會、環境、政治和法律挑戰                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 4. 級別   | 6                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 5. 學分   | 3 (僅供參考)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 6. 能力   | <p>表現要求</p> <p>6.1 理解資訊科技應用的道德和倫理問題</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 識別和理解信息技術應用中的主要道德和倫理維度，將道德、社會和政治問題聯繫在一起，包括： <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 資訊權利和義務</li> <li>▪ 財產權利和義務</li> <li>▪ 責任和控制</li> <li>▪ 應用/系統品質</li> <li>▪ 文化和生活方式：經濟差距、平等和種族對權利的影響</li> </ul> </li> <li>▪ 了解技術進步對個人和社會的影響，如數據收集和分析、隱私侵犯等</li> </ul> <p>6.2 審查一個企業的道德和社會問題</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 從道德和倫理的角度審查企業內的資訊技術應用和/或流程</li> <li>▪ 識別並正確記錄與道德和倫理考慮有關的任何不足之處</li> </ul> <p>6.3 表現出專業精神</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 關注企業以及客戶的利益</li> </ul> |
| 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"> <li>▪ 從道德和倫理的角度審查與資訊科技應用/系統相關的社會、環境、政治和法律挑戰，以支持企業的業務策略</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 8. 備註   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|---------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. 名稱   | 制定全球和本地的業務策略                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 2. 編號   | 111212L6                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 3. 應用範圍 | 為企業釐定符合其認可的願景和使命聲明之業務策略和政策。本能力單元涉及識別企業的市場擴展業務需求的能力。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 4. 級別   | 6                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 5. 學分   | 6 (僅供參考)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 6. 能力   | <p>表現要求</p> <p><b>6.1 具備有關知識</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 瞭解企業的願景和使命宣言</li> <li>▪ 對企業的產品和服務、定位、優勢，和在全球和本地市場的競爭優勢有深入的瞭解</li> <li>▪ 順應當前全球經濟發展趨勢和市場趨勢</li> <li>▪ 具備深入業務分析技能和使用業務分析工具的知識</li> <li>▪ 具備深入業務管理和戰略制定的技能</li> <li>▪ 熟悉全球和當地商業環境，如商業法、稅務、文化、市場等。</li> <li>▪ 了解數碼化轉型如何提高業務績效和市場份額</li> </ul> <p><b>6.2 制定全球及本地業務策略</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 確定可能導致業務成功的因素，例如市場趨勢和需求、企業的增長領域</li> <li>▪ 督導策略計劃團隊 <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 為業務的持續發展分析和制定策略及政策，其中要考慮到公司願景和使命，核心意識形態，CIS 的業務趨勢，業務領域的長短處，經營風險，增長領域等</li> <li>▪ 制定與外部（本地或國際）合作夥伴的夥伴/聯盟策略，外部合作夥伴包括賣家、供應商、投資者、經銷商等</li> <li>▪ 確保策略符合當地和全球的法律法規</li> <li>▪ 檢討和評估全球和地區營銷團隊是否有效，如團隊結構，由上至下的監控或本地營銷完全自決的成效</li> <li>▪ 在缺乏完整信息的情況下，判斷全球和本地業務戰略可以共享實施策略的領域</li> <li>▪ 向高級管理層/董事會展示帶有財務預測的戰略，以獲得支持</li> <li>▪ 尋找新技術和數碼化轉型機會，並考慮整合這些技術/轉型以提高戰略的有效性</li> </ul> </li> </ul> <p><b>6.3 展示專業能力</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 時刻考慮所有相關的技術、政治、社會、環境和法律因素，並從中取得適當的平衡</li> </ul> |

|         |                                                                                                                                                                         |
|---------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|         | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 時刻讓所有持份者的利益保持適當的平衡</li> </ul>                                                                                                  |
| 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"> <li>▪ 考慮所有可能具備的商業因素，制定全球及本地業務策略，實現全球及本地業務的主要目標</li> <li>▪ 確定企業的全球和地區結構是否有效，並建議進行重組，以補充新地區和全球市場營銷策略</li> </ul>  |
| 8. 備註   | <p>本能力單元取代以下能力單元：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 108015L7「制定全球和本地的業務策略」</li> <li>2. ITCSSG503A「制定全球及地區市場策略」</li> <li>3. ITCSSG602A「釐定業務策略和政策」</li> </ol> |

## 資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|---------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. 名稱   | 制定業務關係管理策略                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 2. 編號   | 111213L6                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 3. 應用範圍 | 制定策略以管理和維護投資企業以及與組織中業務合作夥伴的關係，以實現其業務目標。業務合作夥伴包括客戶、賣主/供應商、行業同行、內部員工和其他外部利益相關者。本能力單元涉及通過清晰的溝通、理解和信任來加強夥伴關係的能力。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 4. 級別   | 6                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 5. 學分   | 6 (僅供參考)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 6. 能力   | <p>表現要求</p> <p><b>6.1 具備有關知識</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 深入了解企業的業務使命、願景、目標、業務目的和核心價值</li> <li>▪ 有能力熟悉商務夥伴的需要和關注(例如持份者、顧客、同事、賣主/供應商和行業業同輩 )</li> <li>▪ 在有助於有效和有效率地與各類業務合作夥伴進行溝通上，具備極佳的技能</li> <li>▪ 在合約管理和供應商評估管理上，具備深入的經驗</li> <li>▪ 精通商業和管理技巧，如企業財務管理、溝通技巧、人事、變化、談判和業務操作，如商業和管理技巧</li> <li>▪ 意識到數碼化轉型有利於加強業務關係管理的機會</li> </ul> <p><b>6.2 制定合作夥伴/供應商關係之策略</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 督導團隊，根據對公司的重要性，將合作夥伴，如長期，短期，以項目為基礎，策略夥伴，策略客戶，主要供應商等，進行分類</li> <li>▪ 釐定步驟，以合適的人士或部門，例如高級管理人員，銷售 部門，營運部，人力資源部等，獨立地處理與每一個合作夥 伴之間的事務，以便維持與夥伴間的專業關係和共同利益</li> <li>▪ 與合作夥伴建立和保持持續的溝通管道，以便與其維持並建立互相尊重的態度</li> <li>▪ 定期檢討與合作夥伴間的關係和程序的有效性。如有及當需要時，改善程序</li> <li>▪ 利用新技術和數碼化轉型機會，加強業務關係管理</li> </ul> <p><b>6.3 展示專業能力</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 以共同關注與不同的商務夥伴保持專業關係</li> <li>▪ 處理和維持投資組合和與持份者、顧客、同事、賣主/供應商和行業同輩的關係，以建立相互的尊敬和信任</li> </ul> |
| 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"> <li>▪ 識別和分類不同類型的合作夥伴</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |

|       |                                                                                                                                                                                            |
|-------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|       | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 確保達到機構的商業目標及宗旨，同時與商務夥伴維持共同關注和建立相互尊敬和信任</li> </ul>                                                                                                 |
| 8. 備註 | <p>本能力單元取代以下能力單元：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ITSWG618A 「制定全球和本地的業務策略」</li> <li>2. ITCSSG508A 「制定合作夥伴/供應商關係之策略」</li> <li>3. ITCSSG521A 「管理和維繫與業務合作夥伴之間的關係和組合」</li> </ol> |

資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|---------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. 名稱   | 制定人力資源策略                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 2. 編號   | 111214L6                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 3. 應用範圍 | 制定人力資源策略，增強公司經濟表現，提高員工和公司的生產力，使整個企業的存活率增加，降低員工流失，增加客戶滿意度，提高企業形象和公司的社會和法律責任等。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 4. 級別   | 6                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 5. 學分   | 6 (僅供參考)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 6. 能力   | <p>表現要求</p> <p><b>6.1 具備有關知識</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 瞭解擁有人力資源策略的重要性，和人力資源策略在企業起到的作用</li> <li>▪ 在企業層面制定人力資源策略上，具備豐富的經驗</li> <li>▪ 深入瞭解企業的使命、願景、業務目標和人力資源政策</li> <li>▪ 在人力資源管理知識和戰略制定技術，具備廣博的知識</li> <li>▪ 在企業人力資源的使命和目標上，具備廣博的知識</li> <li>▪ 完全了解有效人事管理的重要性和其對業務的影響</li> <li>▪ 在本地/國際有關勞工和人力資源的法例上，具備廣博的知識</li> </ul> <p><b>6.2 制定人力資源策略</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 確定企業的使命，願景和短期以致長期的業務目標</li> <li>▪ 督導人力資源策略發展團隊，使其明白和開發符合企業使命、願景和目標的人力資源策略</li> <li>▪ 督導團隊分析企業，把重點放在企業的人員上，以便找出企業在現時技能，能力的範圍內的優勢和缺點</li> <li>▪ 檢討和分析各種調查結果;並根據本地，區域和全球面對的挑戰 來解讀和整合結果；轉化成能夠使企業，人員，業務，客戶和行業獲得最大利益的人力資源策略</li> <li>▪ 定期重新評估策略，以應對數碼化轉型技術帶來的行業進步</li> <li>▪ 督導董事會/決策層對計劃的採用；整合到企業的策略和運作中，成為其中一部分</li> </ul> <p><b>6.3 展示專業能力</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 以共同關注與不同的商務夥伴保持專業關係</li> <li>▪ 處理和維持投資組合和與持份者、顧客、同事、賣主/供應商和行業同輩的關係，以建立相互的尊敬和信任</li> </ul> |
| 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"> <li>▪ 瞭解當前行業人力資源需求，和本地及區域行業發展情況，並為企業製定正確的策略以實現其業務目標</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |

|       |                                                                                                                                  |
|-------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|       | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 在所有持份者之間取得適當的利益平衡</li> </ul>                                                            |
| 8. 備註 | <p>本能力單元取代以下能力單元：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 108021L5 「制定人力資源策略」</li> <li>2. ITCSSG606A 「制定人力資源策略」</li> </ol> |

資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|---------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. 名稱   | 制定願景和使命聲明                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 2. 編號   | 111215L6                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 3. 應用範圍 | 為整間企業制定願景和使命的聲明，以支持其長遠和策略目標                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 4. 級別   | 6                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 5. 學分   | 6 (僅供參考)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 6. 能力   | <p>表現要求</p> <p><b>6.1 具備有關知識</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>在探求核心意識形態和展望企業的未來上，具備經驗</li> <li>完全緊跟資訊科技行業的趨勢和全球經濟發展</li> <li>充分了解與企業業務和行業有關的事項</li> <li>在利用支持數據，分析，研究和其他參照，形成對行業的見解，及長遠可持續的願景，以闡明展望中的企業未來上，具備豐富的經驗</li> <li>在制定使命和願景聲明上，具備豐富的經驗</li> </ul> <p><b>6.2 制定願景和使命的聲明</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>督導制定業務策略的團隊，以瞭解與業務和企業有關的事項考慮策略方向</li> <li>和潛在的轉型機會，以釐定企業未來的形態</li> <li>確定分析業務趨勢所需的信息</li> <li>利用相關數據，通過分析，市場研究和情報，為整間企業制定願景和使命聲明，以支持其長遠及策略目標</li> <li>確保制定過程符合適當的標準，遵守公認的方法，及符合本地和/或國際監管法例</li> <li>準備並向董事會和其他持份者展示新制定的願景和使命聲明，以便獲得批核</li> </ul> <p><b>6.3 展示專業能力</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>確保制定過程符合本地和國際的法例</li> <li>時刻考慮所有相關的技術，政治，社會，環境和法律因素，並從中取得適當的平衡</li> <li>時刻讓所有持份者的利益保持適當的平衡</li> </ul> |
| 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"> <li>配合全球經濟和資訊科技行業的發展趨勢，為整間企業制定願景和使命聲明，以便支持企業的長遠發展及策略目標</li> <li>有效地向持份者展示願景和使命聲明，以取得批核</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 8. 備註   | <p>本能力單元取代以下能力單元：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>ITWSM601A 「制定遠景及使命聲明」</li> <li>ITCSSG601A 「制定願景和使命的聲明」</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |

## 資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|---------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. 名稱   | 建立和實施資訊管理和保安政策                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 2. 編號   | 111216L6                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 3. 應用範圍 | 制定和實施政策以管理企業的資訊安全和隱私。本能力單元涉及在企業內收集、整理、評估、分發和傳播資訊的能力。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 4. 級別   | 6                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 5. 學分   | 3 (僅供參考)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 6. 能力   | <p>表現要求</p> <p><b>6.1 具備有關知識</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 瞭解企業在數據安全方面對其相關持份者的義務，如員工、客戶、合作夥伴、政府等。</li> <li>▪ 意識到資訊存儲系統和企業使用的存儲的脆弱性</li> <li>▪ 瞭解資訊管理和保安領域的最新發展</li> <li>▪ 瞭解哪些資訊需要保護</li> <li>▪ 瞭解與資訊管理相關的法律</li> </ul> <p><b>6.2 建立資訊管理和保安政策</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 瞭解企業在使用和共享資訊方面的需求</li> <li>▪ 能夠理解業內專業機構發布的標準、指南和程序，並選擇與企業運作相關的章節作為參考</li> <li>▪ 識別企業使用的存儲系統和存儲介質，及其相關的漏洞</li> <li>▪ 制定資訊管控政策</li> <li>▪ 規定原始數據和資訊的處理</li> <li>▪ 定義丟棄資訊的安全方法</li> <li>▪ 確定政策需要實施和採用的系統</li> <li>▪ 確保政策在整個階段都保持機密性、完整性和可靠性，以符合行政、審計和法律要求</li> <li>▪ 制定審核組織中資訊處理的方法和程序</li> <li>▪ 確保定期審查政策</li> <li>▪ 建立系統記錄任何資訊處理不當事件</li> </ul> <p><b>6.3 實施資訊管理和保安政策</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 購買並實施資訊管理政策所需的系統</li> <li>▪ 為員工提供工作坊，使他們了解： <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 資訊管控政策的重要性和需求</li> <li>▪ 如何處理資訊的程序</li> <li>▪ 資訊處理不當的後果</li> </ul> </li> <li>▪ 進行定期審計以確保政策得到遵守</li> </ul> |

|         |                                                                                                                                                                                  |
|---------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|         | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 確保記錄所有發現和事件</li> </ul> <p>6.4 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 能夠根據企業方針以及任何（當地和國際）法律和法規要求（如果適用），制定所需的政策</li> </ul>   |
| 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"> <li>▪ 建立和實施符合企業方針以及任何（本地和國際）法律和法規要求的資訊管理政策</li> <li>▪ 確保相關持份者瞭解資訊管理政策的重要性和必要性，以及資訊處理不當的潛在後果</li> </ul>                  |
| 8. 備註   | <p>本能力單元取代以下能力單元：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ITSWSM611A 「制定政策管理資料保安及私隱」</li> <li>2. ITSWSM506A 「搜集及分發資訊」</li> <li>3. 108022L5 「管理資訊策略以促進產品開發和市場營銷」</li> </ol> |

資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|---------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. 名稱   | 制定營銷和公共關係計劃                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 2. 編號   | 111219L6                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 3. 應用範圍 | 為一個企業製定營銷和公共關係計劃，以推廣該企業的品牌，推銷產品，控制損失，並與該企業的客戶建立良好的關係。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 4. 級別   | 6                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 5. 學分   | 6 (只供參考)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 6. 能力   | <p>表現要求</p> <p>6.1 具備本學科領域的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 瞭解企業的使命和願景，以及企業的商業策略</li> <li>▪ 熟悉企業的結構、商業模式以及企業下的品牌和產品</li> <li>▪ 具備較強的溝通能力，能夠用書面和口頭語言表達出來</li> <li>▪ 有經驗處理不同類別的當事人（媒體、消費者、同事、投資者和公眾）和不同層次的人</li> <li>▪ 瞭解分析和研究市場趨勢的營銷策略和戰術</li> <li>▪ 意識到潛在的競爭對手</li> <li>▪ 意識到新技術和社會媒體平台可能對企業的營銷和公共關係有益</li> </ul> <p>6.2 制定營銷和公共關係計劃</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 分析、研究和製定品牌和產品/服務的競爭策略</li> <li>▪ 識別企業提供的產品/服務的獨特性和差異性</li> <li>▪ 開發和建立企業和產品形象，並在品牌和標誌指南書中正確記錄</li> <li>▪ 進行形勢分析，了解有關營銷活動的現狀，如企業目前在市場方面的地位，客戶和員工對其的看法，或其產品與競爭對手的比較等等</li> <li>▪ 為計劃設定一個時間框架，並確定目標和目的</li> <li>▪ 制定處理公共關係危機的準則和程序</li> <li>▪ 定期審查計劃，以確保新的技術和新的平台被考慮到，從而提高計劃的績效</li> </ul> <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 根據企業的指導方針以及任何（當地和國際）法律和監管要求（如果適用），制定營銷和公共關係計劃</li> <li>▪ 在製定營銷和公共關係計劃時，始終考慮到所有相關的技術、政治、社會、環境和法律因素，並取得適當的平衡</li> </ul> |
| 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"> <li>▪ 制定符合企業的使命和願景，以及滿足市場需求的營銷和公共關係計劃</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 8. 備註   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 名稱   | 準備項目時間表                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 編號   | ITSWPM401A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 應用範圍 | 準備項目時間表，保證項目能如期完成                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 級別   | 4                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 學分   | 1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 能力   | <p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 認識項目要求 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>瞭解項目活動，輸入要求和預期輸出要求</li> <li>確定關鍵項目的里程碑</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>2. 以初步確定的活動作開始，估計適當的期限 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>確定顧客的期望，從而計算遞交項目所需的時間</li> <li>確定內部和外時間表的限制和影響</li> <li>確定關鍵項目里程碑</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>3. 彙編一個初步項目管理計劃，突出項目時間方面的元素 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力訂定背景下定義，設定項目控制點，計劃一個初步入門的時段來解釋時間的重要元素</li> </ul> </li> <li>4. 小心謹慎地準備項目時間表 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力徹底地收集項目的要求和明確地把它們與項目活動聯繫起來</li> </ul> </li> </ol> |
| 評核指引 | 上述能力單元之綜合能力要求為制定和草擬一個關於項目元素在時間方面的初步項目管理計劃，例如項目里程碑的計劃和項目重要時間上的承諾和核對點。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 備註   | 檔案編制設定為通用技能。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 名稱   | 執行和處理項目時間表                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 編號   | ITSWPM402A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 應用範圍 | 執行基準項目時間表和處理與項目時間安排有關的問題，保證項目能如期完成。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 級別   | 4                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 學分   | 1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 能力   | <p>表現要求</p> <p>1. 瞭解已展開的項目時間表</p> <p>有能力</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>理解已展開的項目時間表的細節</li> <li>列出各個項目活動可允許的時間延遲</li> </ul> <p>2. 落實項目時間表</p> <p>有能力</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>落實量度、紀錄和報告進展的機制用於已同意的時間表和計劃</li> <li>不間斷地分析各個選擇，確定變化和預測變動對時間表的衝擊</li> <li>檢討項目在工程生命週期過程中的進展，和落實時間表上已同意的變動，確保改變了的範圍和目標與時間和資源可用性相關的限制得以協調</li> <li>制定和落實已同意的反應，針對察覺得來的，潛在的，或時間表上實際的改變，以保持項目的目標</li> </ul> <p>3. 趕上延遲的事項</p> <p>有能力調整資源分配，抵銷某一活動耽擱的時間，使整個時間表得以完成</p> |
| 評核指引 | 上述能力單元之綜合能力要求為有效地執行基準項目時間表，並以適合的方案應付工作領域上的變動。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 備註   | 先修單元：ITSWPM401A，ITSWPM609A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 名稱   | 進行資訊分發                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 編號   | ITSWPM404A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 應用範圍 | 收集和分發項目資訊和報告來支持項目活動，和確保項目資訊可及時和適當的傳遞                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 級別   | 4                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 學分   | 2                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 能力   | <p>表現要求</p> <p>1. 認識資訊來源</p> <p>有能力</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 確定項目持份者，例如主辦者，商業用戶/客戶，賣主和供應商</li> <li>• 找出特許的資訊來源</li> <li>• 理解已制定的項目通訊計劃，特別注意通訊的及時性</li> <li>• 掌握資訊分發的工具和技術</li> </ul> <p>2. 建立和管理資訊分發系統</p> <p>有能力</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 制定和落實項目資訊分發系統以支援隨後的項目通訊</li> <li>• 落實與資訊發行系統相關的項目資訊提取系統</li> <li>• 對預期的和意料之外的資訊要求作出回應</li> <li>• 保持項目紀錄</li> </ul> <p>3. 收集和分發可靠的資訊</p> <p>有能力</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 從特許資訊來源收集資訊和報告</li> <li>• 發布及時的資訊和報告給當事人</li> </ul> |
| 評核指引 | 上述能力單元之綜合能力要求為在項目施行期間，當舉辦例會和臨時會議時，執行已同意的通訊計劃，交換和分發資訊和報告。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 備註   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 名稱   | 實施項目時間報告                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 編號   | ITSWPM405A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 應用範圍 | 執行項目時間報告，確保項目資訊是及時和適當                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 級別   | 4                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 學分   | 1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 能力   | <p>表現要求</p> <p>1. 認識時間報告所用的工具和技術</p> <p>有能力</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>瞭解項目管理資訊工具的操作原理</li> <li>示範操作工具的適當技術</li> <li>確定與時間報告相關的項目持份者，例如主辦者，商業用戶/客戶和供應商</li> </ul> <p>2. 實施項目時間報告</p> <p>有能力</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>執行時間報告的要求和程序，並通知所有項目持份者</li> <li>在定期的進度報告，包括時間報告資料，以助準備財政預算和控制成本、計劃基準和進度、管理資源、跟蹤表現和文件歸檔</li> </ul> <p>3. 為客戶提供時間報告</p> <p>有能力向客戶準時地提供項目時間報告</p> |
| 評核指引 | 上述能力單元之綜合能力要求為有效地使用不同的項目管理的資訊工具，簡潔地和清晰地與客戶溝通。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 備註   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |

資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 名稱   | 在項目核對點與持份者聯絡                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 編號   | ITSWPM406A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 應用範圍 | 在項目核對點與持份者聯絡，以加強項目小組和持份者之間的溝通，並提高項目進展的管理                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 級別   | 4                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 學分   | 2                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 能力   | <p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>找出持份者和相關的資訊 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>在項目核對點找出持份者</li> <li>理解已建立的項目通訊計劃，特別注意核對點事項</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>在核對點建立和進行正規的溝通 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>在項目核對點主動實施已訂定的通訊程序</li> <li>為檢討和會議整理相關的資訊</li> <li>在各項目階段的末尾和項目的結束，舉辦正規會議和檢</li> <li>擬定通告的步驟和跟進行動計劃</li> <li>為項目制訂明確的正規通訊文件</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>管理和調節信息流 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>在檢討和會議最後期限之前，檢查正式文件的完整性</li> <li>在檢討或會議之前，確保分發給持份者的資訊是完整和及時的</li> <li>保持正確的資訊彙集和分發記錄</li> </ul> </li> </ul> </li> </ol> |
| 評核指引 | <p>上述能力單元之綜合能力要求為</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>建立通訊的核對點；並且</li> <li>在預定的核對點提供及時報告給持份者</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 備註   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |

資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|---------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. 名稱   | 分析資訊科技服務提供商的解決方案                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 2. 編號   | 111199L4                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 3. 應用範圍 | 為企業分析最適合業務目標的外部資訊科技服務提供商的解決方案，                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 4. 級別   | 4                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 5. 學分   | 3 (僅供參考)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 6. 能力   | <p>表現要求</p> <p>6.1 瞭解外部資訊科技服務提供商的評估標準</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 專業技術</li> <li>▪ 領域專長</li> <li>▪ 業務成熟度</li> <li>▪ 外部資訊科技服務提供商的評估標準也可以分為不同的子標準。(見備註 1)</li> </ul> <p>6.2 以專業方式把所有建議書排列次序</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 有能力根據在採購管理計劃列出的標準，為各個建議書排列次序</li> </ul> <p>6.3 確定服務合同上的關注</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 有能力使用適合的方法確定 <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 項目保證</li> <li>▪ 責任</li> <li>▪ 賠償</li> <li>▪ 保險條款相關的活動</li> </ul> </li> <li>▪ 按先後次序與投標者進行協議磋商 <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 有能力與投標者澄清已收到的建議書內所有不明的地方，並根據地方法律與他們洽談各項條件</li> <li>▪ 有能力在簽署合同前，就合同的結構和要求達成協議(見備註 2)</li> </ul> </li> </ul> |
| 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"> <li>▪ 應用適當的標準來評估來自外部資訊科技服務的建議書</li> <li>▪ 公正地選擇出一位成功的投標者，並且在起草合同上，與成功投標者在重要事項達到一致意見和理解</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 8. 備註   | <p>1. 不同的評估子標準包括：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 服務/產品價值創造/提供 <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 服務/產品組合：服務範圍包括產品組合或技能集的完整性</li> <li>▪ 服務/產品體驗：從客戶角度來看的服务可用性和服務體驗</li> <li>▪ 整合：技術之間的互操作性或集成它們的技能</li> <li>▪ 經濟因素：價格透明度和商業模式的質量，而不是價格本身。對於服務提供商，還評估了提供低成本架構的概念或技能</li> </ul> </li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 顛覆潛力：認識到高度創新方法的可用性</li> <li>▪ 供應商績效 <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 策略：策略和市場理解。技術是否符合企業策略？</li> <li>▪ 足跡：在客戶、影響力、知名度和進入市場方面的競爭實力和市場佔有率</li> <li>▪ 生態系統：對於資訊科技服務提供商而言，熟悉其技術的開發服務提供商的數量至關重要。另一方面，評估開發服務提供商在合作夥伴和技能下列出的技術供應商的數量。積極參與開源社區也是一個加分項</li> <li>▪ 客戶體驗：為技術提供商提供信息和培訓的可用性。服務提供商的本地員工可用性</li> <li>▪ 敏捷性：供應商的速度和創新實力，根據他們快速掌握市場趨勢的能力進行評估，並在必要時通過創新預算開發</li> </ul> </li> </ul> <p>2. 主題覆蓋通常包括，但不限於責任和權力、適用的條件和法律、技術和業務管理方法、合同的財務和價格。</p> <p>[本能力單元取代 ITSWPM523A「進行外發的來源挑選和/或合同發展」]</p> |
|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|---------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. 名稱   | 編制系統操作文檔                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 2. 編號   | 111200L4                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 3. 應用範圍 | 準備系統操作文檔，支援為第三方的管理工作。文檔應反映維護和更新過程，以確保系統部署的完整性                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 4. 級別   | 4                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 5. 學分   | 3 (僅供參考)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 6. 能力   | <p>表現要求</p> <p>6.1 瞭解系統要求</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 確認系統操作問題，即系統安裝/更新和部署、日常技術操作、服務器或軟件應用程序故障和維護等</li> <li>▪ 根據技術和用戶要求，理解系統運行計劃的工作流程</li> </ul> </li> </ul> <p>6.2 準備操作文檔，包括有助於系統管理員了解信息技術系統、應用程式和組件功能的資料</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 根據技術需要和用戶要求，描述典型流程和操作規程</li> <li>▪ 提供文件標準，以幫助保持一致性，並避免潛在的陷阱</li> </ul> </li> </ul> <p>6.3 檢查檔案編制的一致性和完整性</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 依從企業政策去制定檔案編制的標準</li> <li>▪ 檢討已制定的模板和指引，確保它們的一致性和完整性符合項目的要求</li> <li>▪ 發佈已制定的模板和指引，給持份者檢閱和回應</li> <li>▪ 把持份者和管理層的回應納入項目檔案編制的標準</li> </ul> </li> </ul> |
| 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"> <li>▪ 建立系統報告和文檔標準，確保文檔的一致性和完整性</li> <li>▪ 提高系統運行、支持、維護和系統培訓等方面的效率</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 8. 備註   | 本能力單元取代 ITSWPM403A「制定項目通訊的檔案編制要求」                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 名稱   | 訂定項目範圍                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 編號   | ITSWPM501A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 應用範圍 | 在處理資訊技術項目範圍定義時，訂定項目範圍為項目施行的基準                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 級別   | 5                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 學分   | 4                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 能力   | <p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>熟悉範圍計劃和定義的各種輸入資料 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力收集所有與資訊技術項目相關的輸入資料，用以計劃和訂定項目的範圍</li> </ul> </li> <li>熟悉範圍計劃和定義的工具和技術 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力運用範圍計劃和定義的工具和技術</li> </ul> </li> <li>熟悉範圍計劃和定義的各種輸出資料 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力為範圍計劃和定義的輸出資料準備適當的文件</li> </ul> </li> <li>熟悉範圍聲明和範圍管理計劃 <p>有能力</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>瞭解範圍聲明是項目小組和顧客或持份者的協議的文件，應集中於項目的目標和關鍵性的遞交項目</li> <li>瞭解範圍管理計劃和範圍聲明之間的區別</li> </ul> </li> <li>熟悉不同類型的工作細分結構 <p>有能力根據項目的特徵和性質，為資訊技術項目選擇和制定一個適當的工作細分結構</p> </li> <li>制定範圍管理計劃 <p>有能力</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>確定和評估範圍管理計劃的組分</li> <li>確定和評估對範圍管理計劃的輸入資料</li> <li>制定範圍管理計劃</li> </ul> </li> <li>制定一個工作細分結構 <p>有能力</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>為各種工作細分結構的分解細節，確定適當的水平</li> <li>制定一個工作細分結構，包括對分解技術的適當使用</li> <li>交流工作細分結構和其它結構類型的區別</li> <li>從過去相似的項目和標準模板，確定工作細分結構的用途</li> <li>核對工作細分結構的正確性，包括其字典解釋</li> </ul> </li> <li>處理範圍定義過程 <p>有能力</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>確定項目範圍定義過程的輸入資料</li> <li>確定被包含和被剔除的指定範圍</li> <li>確定和評估項目範圍變動的分類和合併的標準</li> </ul> </li> <li>以專業的態度訂定項目範圍，並按照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，提供疑難管理服務</li> </ol> |

|      |                                                                                                                       |
|------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|      | 有能力根據機構的政策和內部指引、業界標準、及任何適用的(包括本地及國際)法和監管要求，訂定項目範圍，作為資訊技術項目施行的的基準                                                      |
| 評核指引 | <p>上述能力單元之綜合能力要求為</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 以適當的檔案編制處理範圍計劃；並且</li> <li>• 以工作細分結構處理範圍的定義</li> </ul> |
| 備註   |                                                                                                                       |

資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 名稱   | 執行和處理項目範圍                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 編號   | ITSWPM502A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 應用範圍 | 執行基準項目範圍和處理範圍的遞交項目和項目的要求                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 級別   | 5                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 學分   | 2                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 能力   | <p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>熟悉範圍計劃工具的概念 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>瞭解工作細分結構的結構</li> <li>瞭解怎樣制定量度的基準</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>執行項目範圍 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>運用工作細分結構處理項目的遞交項目</li> <li>按照範圍管理計劃處理工作範圍</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>分析依存關係和檢討過程 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>確定已計劃的活動和依存關係</li> <li>訂定和分析產品</li> <li>為項目的遞交項目建立檢討或批核程序</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>處理執行的各個階段 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>提交工作套裝</li> <li>獲取工作套裝得到採納</li> <li>按照遞交項目的要求，適當地處理各項目的問題</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>以專業方式處理項目的遞交 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>保證項目按照預定時間遞交</li> <li>根據機構的政策和指引，處理項目的遞交</li> </ul> </li> </ul> </li> </ol> |
| 評核指引 | <p>上述能力單元之綜合能力要求為</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>為範圍建立項目基準；並且</li> <li>按照遞交項目的要求，處理範圍的實施</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 備註   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |

資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 名稱   | 明確表達產品計劃的時間和人力投入的要求                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 編號   | ITSWPM503A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 應用範圍 | 傳達時間和活動的關係，以確保項目如期完成                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 級別   | 5                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 學分   | 1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 能力   | <p>表現要求</p> <p>1. 瞭解適合的陳述格式</p> <p>有能力</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>理解輸入和輸出活動資料所需的格式和特徵</li> <li>確定適合不同項目的工具</li> </ul> <p>2. 擬定產品計劃</p> <p>有能力</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>製作產品故障細分結構</li> <li>確定產品和關鍵標準</li> <li>寫出產品說明</li> <li>製作產品流程圖</li> </ul> <p>3. 適當地具體說明計劃</p> <p>有能力用符合一般慣例的方式，清楚地陳述時間和人力投入的關係</p> |
| 評核指引 | 上述能力單元之綜合能力要求為使用不同工具和項目活動計劃，展示項目時間管理。                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 備註   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |

資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 名稱   | 監督、控制和更新項目進度                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 編號   | ITSWPM504A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 應用範圍 | 監督和控制項目進度，和相應地更新項目進度，以確保項目如期完成                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 級別   | 5                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 學分   | 2                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 能力   | <p>表現要求</p> <p>1. 瞭解進度表的關鍵途徑</p> <p>有能力熟悉進度表內可能的關鍵途徑和相應的控制因素</p> <p>2. 處理在進度上的控制</p> <p>有能力</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>訂定更改項目進度需要依循的步驟</li> <li>落實進度變動的控制系統</li> <li>納入進度活動予整體變動控制系統</li> <li>確定對進度表作出改變的需要</li> <li>確定進度變動的嚴重性和重新建立基準的需要</li> <li>確定因進度更新而對整體計劃作出的調整</li> <li>確定對進度快速跟蹤或速成的需要</li> <li>主動實施矯正行動，確保額外的進度變動減到最小</li> <li>納入已批准的進度變動予其它項目控制過程</li> </ul> <p>3. 控制關於計劃的進展</p> <p>有能力訂定/ 監控/ 檢討/量度容忍性，產品說明，工作套裝的授權，質素管理，項目問題，項目變動控制，風險日誌，核對點，等等</p> |
| 評核指引 | <p>上述能力單元之綜合能力要求為</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>監控項目進展；並且</li> <li>使用適合的控制使計劃變化減到最小</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 備註   | 共修單元: ITSWPM605A · ITSWPM607A · ITSWPM508A · ITSWPM510A · ITSWPM520A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |

資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|      |                                                                                                                                                                            |
|------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 名稱   | 明確表達項目成本要求                                                                                                                                                                 |
| 編號   | ITSWPM506A                                                                                                                                                                 |
| 應用範圍 | 明確表達在產品計劃的項目成本要求，確保項目能在批准的預算之內完成                                                                                                                                           |
| 級別   | 5                                                                                                                                                                          |
| 學分   | 2                                                                                                                                                                          |
| 能力   | <p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 俱備產品細分結構(PBS)的知識<br/>有能力為正在開發的項目，列出其產品細分結構所有關鍵的標準元素</li> <li>2. 確定產品項目的費用<br/>有能力在產品細分結構各個關鍵元素分派一個滿意的成本預算</li> </ol> |
| 評核指引 | <p>上述能力單元之綜合能力要求為</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 為項目建立一個完整的產品細分結構(PDS)；並且</li> <li>• 做好在產品細分結構各個組分的預算，使將來的差誤減到最小</li> </ul>                                  |
| 備註   |                                                                                                                                                                            |

資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 名稱   | 執行和處理項目成本                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 編號   | ITSWPM507A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 應用範圍 | 執行基準項目成本，和處理與項目成本相關的問題，使項目能在已批核的預算內完成                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 級別   | 5                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 學分   | 2                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 能力   | <p>表現要求</p> <p>1. 具備各種成本分析方法的知識</p> <p>有能力</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>選擇一個適合已展開的項目的成本分析方法</li> <li>選擇相關的工具，記錄成本開銷和辨認成本差異</li> </ul> <p>2. 執行成本的基準</p> <p>有能力</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>落實用作記錄費用的成本分析工具</li> <li>納入成本分析方法於財政管理程序和過程內，以監控資源的適當消耗</li> <li>在各個項目里程碑，收集適當的及時性資料，作為與預算金額的比較</li> </ul> <p>3. 執行項目成本，作為計劃設計一部分</p> <p>有能力</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>在項目發展生命週期過程中，落實已訂定的措施以維持財政和整體項目的目標</li> <li>在項目繼續進期間，分析投入其他活動和相關性工作的成本要求和開銷</li> </ul> |
| 評核指引 | <p>上述能力單元之綜合能力要求為</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>在項目實施期間，採取有效的成本措施；</li> <li>在項目成本監控過程，供應足夠的資料；並且</li> <li>在項目發展期間，提供其它活動和相關性的工作的資訊，以作出最佳的估價</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 備註   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |

資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 名稱   | 監督和控制項目成本                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 編號   | ITSWPM508A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 應用範圍 | 監督和控制項目成本，和相應地更新項目成本，以便項目可在批准的預算內完成                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 級別   | 5                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 學分   | 2                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 能力   | <p>表現要求</p> <p>1. 具備成本監控過程的知識</p> <p>有能力設計有效的成本監控系統，核對已計劃的資源，並設定適當的監控核對點</p> <p>2. 計量成本誤差</p> <p>有能力</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>計量、監督和控制產品開發、質素控制和履行最後期限所帶來的成本</li> <li>當成本超出它的允許極限，在適當的時候提醒在最高管理層的當權者</li> </ul> <p>3. 如有必要，評估成本變動的補救行動</p> <p>有能力</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>確定和評估成本變動的因素</li> <li>修訂成本估計</li> <li>評估對成本基準的影響</li> </ul> <p>4. 處理成本變動</p> <p>有能力</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>訂定成本變動控制系統</li> <li>確保成本變動程序適當地被遵守</li> <li>把成本變動納入項目控制機制</li> </ul> |
| 評核指引 | <p>上述能力單元之綜合能力要求為</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>在項目發展期間，設計有效的成本監控系統；</li> <li>適當控制項目相關的支出，並且</li> <li>維持標準成本變動程序的實施，並把變動納入其它相關控制系統</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 備註   | 共修單元: ITSWPM605A · ITSWPM607A · ITSWPM504A · ITSWPM510A · ITSWPM520A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |

資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 名稱   | 處理項目質素管理計劃的施行                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 編號   | ITSWPM509A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 應用範圍 | 執行項目質素管理計劃和處理與項目質素有關的問題，保證項目能達到所承擔的要求                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 級別   | 5                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 學分   | 2                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 能力   | <p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>瞭解項目質素管理原則和技巧和項目質素保證 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力執行項目質素管理計劃</li> </ul> </li> <li>實施質素保證 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>執行項目質素管理的測試和測量</li> <li>確定項目質素所帶來的好處和成本</li> <li>採用適合用作比較和分析的格式來記錄項目質素的結果</li> <li>確定和實施能夠增加項目的有效性和效率的措施</li> <li>記錄所學得的教訓以改善表現</li> <li>使用項目變動控制過程來提高質素</li> <li>執行項目質素管理、保證，和改善過程</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>報告質素和相關的問題；如必要，附加文件說明 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>報告質素檢討和事件，並留存在質素記錄，例如「變動記錄和風險記錄」</li> <li>在各文件，例如「異常報告」，「跟進行動建議」，提供充足和適當的細節</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>展示專業精神 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力根據機構具體環境的實際要求，建立適合處理質素保證的方法</li> </ul> </li> </ol> |
| 評核指引 | <p>上述能力單元之綜合能力要求為</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>進行符合項目質素管理計劃的質素管理和保證</li> <li>記錄項目質素結果作為比較和分析；並且</li> <li>確定和實施質素改進</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 備註   | 先修單元: ITSWPM614A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |

資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 名稱   | 監督和控制項目質素                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 編號   | ITSWPM510A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 應用範圍 | 處理和控制項目質素，保證項目能達到所承擔的需要                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 級別   | 5                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 學分   | 1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 能力   | <p>表現要求</p> <p>1. 瞭解項目質素管理原則和技巧、質素保證活動和質素標準</p> <p>有能力執行各種質素保證活動，和報告在質素檢討中各項目的質素</p> <p>2. 進行質素管理</p> <p>有能力</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 監控特定的項目結果，確保項目遵照適當清單上的要求和相關的質素標準</li> <li>• 進行檢查，檢討和走查，確保項目適當地記錄為接受作重做，拒絕作重做或確定應該重做</li> <li>• 運用標準的分析和抽樣技術，進行分析及檢查</li> <li>• 實施程序調整，確保質素改進的努力得到成果</li> <li>• 完成所有與質素相關的檔案編制</li> </ul> <p>3. 展示專業精神</p> <p>有能力在機構的特定環境，擬定最佳處理質素監督和控制的方法</p> |
| 評核指引 | <p>上述能力單元之綜合能力要求為</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 確保所進行的項目質素監督和控制符合要求和相關的標準；並且</li> <li>• 記錄項目質素結果</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 備註   | 共修單元: ITSWPM605A · ITSWPM607A · ITSWPM504A · ITSWPM508A · ITSWPM520A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 名稱   | 定義項目的組織結構                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 編號   | ITSWPM511A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 應用範圍 | 為組織的項目進行定義，使項目的目的配合機構的使命，並最有效的調配項目人員                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 級別   | 5                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 學分   | 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 能力   | <p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>瞭解項目要求和為組織定義準備基礎工作 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>理解時間安排和資源計劃的要求</li> <li>擬定技能清單，以能有效地尋找隊員</li> <li>完成持份者需要的分析，作為項目計劃過程的指引</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>確定組織結構 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>確定組織結構<br/>(見備註)</li> <li>根據結構確定項目效用</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>確定責任分派過程 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>為機構角色分派，確定特定的過程</li> <li>為機構責任分派，確定特定的過程</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>以專業方式處理項目小組的定義 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>根據專業標準，為項目管理隊的角色下定義</li> <li>根據機構的政策和內部指引，為角色的責任下定義</li> </ul> </li> </ul> </li> </ol> |
| 評核指引 | <p>上述能力單元之綜合能力要求為</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>確定組織結構和責任分派過程；並且</li> <li>根據機構的內部指引，為項目管理隊下定義</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 備註   | 組織結構例子是強的矩陣，微弱的矩陣，項目和功能結構。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 名稱   | 建立組織計劃                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 編號   | ITSWPM512A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 應用範圍 | 在項目和計劃管理組織結構領域內，建立組織計劃以便最有效調配項目成員                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 級別   | 5                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 學分   | 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 能力   | <p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>理解項目組織的組分 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>提供組織組分的概要</li> <li>解釋項目計劃的組織(見備註)</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>估計和分配項目資源 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>使用標準工具和方法來估計資源需求</li> <li>分配足夠和富有相關經驗和技能的隊員，使項目能如期完成</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>完成整體組織計劃的過程 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>制定項目工程的組織系統圖</li> <li>描述組織單位、技術界面和不同技術學科對項目的影響</li> <li>運用組織分解結構(OBS)來評估項目中特定的工作項目的單位責任</li> <li>制定員工配備管理計劃</li> <li>制定項目小組政策和程序</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>制定其他結構作為選擇 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>訂定計劃執行者為項目委員會委員</li> <li>列出計劃所須的共同支援</li> <li>確定項目的員工配備要求</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>以專業方式計劃組織結構 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力根據機構的政策和內部指引，處理資源估計和組織計劃過程</li> </ul> </li> </ol> |
| 評核指引 | <p>上述能力單元之綜合能力要求為</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>進行專業的项目資源估計和分配；並且</li> <li>在機構相應計劃內，完成整體組織計劃過程</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 備註   | 計劃的組織包括計劃的主管、變動負責人、設計當權者和計劃負責人。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |

資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 名稱   | 成立和發展項目小組                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 編號   | ITSWPM513A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 應用範圍 | 成立和發展項目小組，務求達到最理想的項目表現，確保最有效地動用項目成員                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 級別   | 5                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 學分   | 4                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 能力   | <p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>瞭解徵聘職員和發展組員 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>理解徵聘高質素職員的過程</li> <li>瞭解發展組員的重要性和過程</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>計劃徵聘職員 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>從企業用戶意見和高層的項目當權者的指引，確定各任務的人力資源要求</li> <li>根據以上獲得的要求，提供準則用來確定職員水平和能力</li> <li>訂立項目組織、結構和目錄，以配合個人和小組的能力能與項目工作</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>執行徵聘職員 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>在高層的項目當權者指揮下，分配項目職員到各項目或機構，以配合項目生命週期過程中的能力要求</li> <li>傳達責任和職權給指定的職員，保證他們清楚瞭解項目工作</li> <li>提供給職員個人的表績量度標準，作為持續評估的依據</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>計劃組員發展 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>訂定項目小組政策和程序</li> <li>訂定賞識和表揚計劃</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>進行組員發展 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>執行組員發展活動</li> <li>如果可能，成立多配搭的小組</li> <li>實施提高項目小組表現的計劃，包括使用衝突/壓力減輕的技巧</li> <li>實施訂下的賞識和表揚計劃</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>以專業方式成立和發展項目小組 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>根據機構政策和管理要求，徵聘高質素職員</li> <li>根據機構程序和政策，發展項目小組</li> </ul> </li> </ul> </li> </ol> |
| 評核指引 | 上述能力單元之綜合能力要求為項目計劃和進行職員徵聘和組員發展。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 備註   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 名稱   | 管理項目小組                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 編號   | ITSWPM514A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 應用範圍 | 管理項目小組，重點在監督和控制，確保最有效地動用項目成員                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 級別   | 5                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 學分   | 2                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 能力   | <p>表現要求</p> <p>1. 理解監控工具</p> <p>有能力</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>瞭解工作時間記錄和工作進展報告的結構，以監控項目小組的表現</li> <li>分析和理解表現量度標準(參見備註)，保證項目能按預定時間完成</li> </ul> <p>2. 監控和量度表現</p> <p>有能力</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>監控組員發展活動的結果</li> <li>監控發展計劃的有效性，提高項目小組的表現</li> <li>監控賞識和表揚計劃</li> </ul> <p>3. 以專業方式處理和控制變動</p> <p>有能力</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>確定機構計劃是否已發生改變</li> <li>處理變動，得到負責項目的當權者的認同</li> <li>根據機構指引和任何監管要求，記錄變動和對相關的持份者轉告變動的影響</li> </ul> |
| 評核指引 | <p>上述能力單元之綜合能力要求為</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>處理持續監控和測量項目的表現；並且</li> <li>在項目生命週期期間，主動管理和控制已認定的變動</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 備註   | 一些表現量度標準例子是進度表現指數和進度偏差。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |

資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 名稱   | 制定項目通信的初步計劃                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 編號   | ITSWPM515A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 應用範圍 | 制定項目通信的初步計劃，保證適當和及時的項目信息交流                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 級別   | 5                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 學分   | 1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 能力   | <p>表現要求</p> <p>1. 熟悉通信管理與其它項目管理的關係</p> <p>有能力</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>瞭解通信在不同項目管理活動的角色</li> <li>確定項目持份者，即主辦者、企業用戶、隊員、供應商，等</li> <li>展示以下知識 <ul style="list-style-type: none"> <li>通信計劃的輸入資料</li> <li>通信計劃所運用的工具和技術</li> <li>通信計劃的輸出資料</li> </ul> </li> </ul> <p>2. 處理項目通信的初步計劃</p> <p>有能力</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>確定項目通信管理的好處和過程</li> <li>在指定的項目，分配適當的項目過程小組到各個管理過程</li> <li>起草初步通信計劃和檔案編制模板作為進一步發展的初步參考</li> </ul> <p>3. 遵照有效的通信標準</p> <p>有能力分配組織內的項目通信政策到指定的項目通信活動</p> |
| 評核指引 | <p>上述能力單元之綜合能力要求為</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>把機構通信政策與目標項目相聯；並且</li> <li>為項目通信管理制定支援的細節</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 備註   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |

資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 名稱   | 制定項目通信計劃                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 編號   | ITSWPM516A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 應用範圍 | 制定詳細的項目通信計劃，保證適當和及時的項目信息交流                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 級別   | 5                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 學分   | 2                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 能力   | <p>表現要求</p> <p>1. 瞭解有效溝通的需要</p> <p>有能力</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>確定有效溝通對管理項目的好處</li> <li>識別對有效溝通潛在的障礙</li> </ul> <p>2. 處理通信計劃</p> <p>有能力</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>諮詢項目持份者和項目/組織，確定詳細資料的要求</li> <li>建立項目資料存儲系統</li> <li>記錄持份者運籌問題</li> <li>確定外在資料需求</li> <li>確定資料需求的格式</li> <li>制定反饋例行程序，保證雙向交流</li> <li>確定即時需要</li> <li>確定用來傳送資料的技術或方法</li> <li>確定項目小組的經驗，舉辦與通信技術相關的培訓</li> <li>確定傳送例行程序以外的通信方法</li> <li>確定項目時間報告的要求</li> <li>選擇適當的時間報告的機制</li> <li>為文件和設施，確定政策、系統和管理程序</li> <li>明確表達項目交流的目的、構成、來歷和質素標準，並把它們與項目持份者和隊員連上關係</li> </ul> <p>3. 制定一個可達成的項目通信計劃</p> <p>有能力</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>訂立項目狀態報告的步驟和週期</li> <li>制定項目通信計劃以便管理</li> </ul> |
| 評核指引 | <p>上述能力單元之綜合能力要求為設立和確定以下：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>溝通和資料分發的渠道；</li> <li>項目小組和用戶之間的主要接觸面；並且</li> <li>報告的頻率</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 備註   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 名稱   | 處理項目表現報告                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 編號   | ITSWPM517A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 應用範圍 | 根據同意的規格，檢討和報告項目表現，並建議跟進行動，保證及時和適當的項目信息交流                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 級別   | 5                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 學分   | 2                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 能力   | <p>表現要求</p> <p>1. 瞭解項目表現的要求</p> <p>有能力</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>從項目定義文件找出要求規範</li> <li>確定與表現報告有關的持份者(例如主辦者、商業用戶/顧客、賣主和供應商)</li> <li>注意在不同報告的資料輸入和輸出格式</li> </ul> <p>2. 處理項目表現報告</p> <p>有能力</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>實施項目表現檢討以便管理</li> <li>發出和傳播與進展相關的資料，作為進展評估中的功能報告(參見備註1)</li> <li>根據表現報告制定變動要求，爭取管理層和持份者的批准</li> </ul> <p>3. 評估表現的效率</p> <p>有能力</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>監督表現是一致的，保證資料準時和準確地供使用</li> <li>處理和提升隨著項目組織階層上移出現的項目問題(參見備註2)</li> </ul> |
| 評核指引 | <p>上述能力單元之綜合能力要求為設定和確定以下：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>監督和控制項目表現；並且</li> <li>通過有效的溝通解決問題</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 備註   | <p>1. 與進展相關的資料有在日程表的情況或進展、問題、風險項目、變動要求、重要部分、階段結束、核對點、給合適持份者的異常報告或展望報告，例如變化、趨向、收益價值等。</p> <p>2. 項目問題例子有在發生問題的情況下的臨時會議、記錄下來的影響分析、提出解決辦法給行政層作出決定和根據同意程序的變動控制</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |

資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 名稱   | 處理項目通信的項目結束                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 編號   | ITSWPM518A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 應用範圍 | 處理項目通信的項目結束                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 級別   | 5                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 學分   | 2                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 能力   | <p>表現要求</p> <p>1. 確定項目結束的標準</p> <p>有能力</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>從文件中理解項目結束的標準</li> <li>找出負責項目的關鍵持份者(例如主辦者、商業用戶/顧客、賣主和供應商)</li> <li>確定階段的資料輸入和輸出要求</li> </ul> <p>2. 處理行政上的結尾</p> <p>有能力</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>在項目的結尾階段，訂定和執行結束；收集所有項目紀錄，在各個項目階段完成後，記錄各個項目階段適當地結束的程度，並核實所有項目的結果以準備作出正式採納</li> <li>記錄從表現檢討、變化、趨向和收益價值分析得到的表現標準</li> <li>記錄最後的項目範圍</li> <li>執行隊員最後的評估檢討</li> <li>把相關的項目檔案編制存檔</li> </ul> <p>3. 恰當地結束項目</p> <p>有能力</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>檢討最終的規範和分析項目的成功和效率</li> <li>記錄吸取的教訓</li> <li>由主辦者、客戶或顧客正式採納或放棄產品</li> </ul> |
| 評核指引 | <p>上述能力單元之綜合能力要求為</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>記錄吸檢討在項目結束的任何溝通問題；並且</li> <li>取的教訓和更新通信計劃以供未來採納</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 備註   | 共修單元: ITSWPM606A · ITSWPM608A · ITSWPM505A · ITSWPM612A · ITSWPM616A · ITSWPM620A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 名稱   | 執行風險管理和應變計劃                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 編號   | ITSWPM519A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 應用範圍 | 根據同意的項目風險管理計劃的基準，進行項目的風險管理和處理回應風險事件作出的必需變動，以減少負面的風險，同時增加正面風險                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 級別   | 5                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 學分   | 2                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 能力   | <p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 瞭解項目風險管理計劃 <p>有能力理解風險管理計劃，特別關於可能發生的項目風險、影響和預防措施、角色和責任、變動管理要求程序及附加了風險因素的預算</p> </li> <li>2. 瞭解項目風險應變計劃 <p>有能力理解風險管理計劃，特別關於風險應變、意外事件應變計劃、實施標準，別的策略選擇，保險責任範圍的需要，風險事件擔保反應，風險負責者，不遵從已確定的風險的代價，指定風險事件的策略</p> </li> <li>3. 執行風險應變計劃 <p>有能力</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 實施風險應變計劃，包括必要時的預防措施</li> <li>• 主動提出和處理變動請求，作為對風險事件的回應</li> <li>• 處理風險應變計劃的變動，並視為進展情況下的結果</li> </ul> </li> <li>4. 展示專業精神 <p>有能力根據實際的情況，判斷是否主動提出變動請求，作為對風險事件的回應</p> </li> </ol> |
| 評核指引 | <p>上述能力單元之綜合能力要求為</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 執行風險管理和應變計劃的基準；並且</li> <li>• 處理回應風險事件的變動</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 備註   | 先修單元: ITSWPM618A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |

資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 名稱   | 監督和控制項目的風險                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 編號   | ITSWPM520A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 應用範圍 | 透過項目風險管理計劃的定期的報告，監督和控制項目的風險，以減少負面的風險，同時增加正面風險                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 級別   | 5                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 學分   | 2                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 能力   | <p>表現要求</p> <p>1. 瞭解項目風險管理計劃</p> <p>有能力理解風險管理計劃，特別關於可能發生的項目風險、影響和預防措施、角色和責任、變動管理要求和程序及附加了風險因素的預算</p> <p>2. 瞭解項目風險應變計劃</p> <p>有能力理解風險應變計劃，特別關於風險應變、意外事件應變計劃、實施標準，別的策略選擇，保險責任範圍的需要，風險事件擔保反應，風險負責者，不遵從已確定的風險的代價，指定風險事件的策略</p> <p>3. 處理風險監督和控制</p> <p>有能力</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 根據風險戒備，發佈項目問題報告</li> <li>• 進行影響分析</li> <li>• 找出解決辦法的選擇</li> <li>• 跟隨變動管理程序和徵求批准</li> <li>• 為未有計劃的風險事件，制訂解決辦法</li> <li>• 為未有計劃的風險事件，實施解決辦法</li> <li>• 定量實際風險事件，與風險計劃作比較和評估</li> <li>• 完成風險事件的更新，作為項目控制過程一部分</li> <li>• 完成風險應變計劃更新，包括對風險可能性和風險價值的調整</li> <li>• 使用適當的文件，草擬和傳達風險問題</li> </ul> |
| 評核指引 | 上述能力單元之綜合能力要求為透過對任何風險問題的定期報告，溝通、監督和控制項目風險。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 備註   | 共修單元: ITSWPM605A · ITSWPM607A · ITSWPM504A · ITSWPM508A · ITSWPM510A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |

資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 名稱   | 進行徵集                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 編號   | ITSWPM522A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 應用範圍 | 開始招標過程和處理從賣主送回的懇請                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 級別   | 5                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 學分   | 5                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 能力   | <p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 具備尋找可能賣主的知識<br/>有能力找出可能勝任提供服務的合適投標者</li> <li>2. 具備在一般流通刊物登廣告的知識<br/>有能力透過在報章或專業刊物登廣告，擴大現行有潛力的賣主的名單</li> <li>3. 舉辦投標者的會議<br/>有能力訂立舉辦投標者會議的關鍵原則和為投標者闡明他們的關注</li> <li>4. 與可能賣主訂立通信協議<br/>有能力保證所有可能的賣主對技術需要有清楚和共同的理解</li> <li>5. 修正採購文件<br/>有能力對投標者的問題的回應，合併在採購文件</li> <li>6. 收集可能賣主的建議<br/>有能力在機密控制之下，接收賣主準備的建議</li> </ol> |
| 評核指引 | <p>上述能力單元之綜合能力要求為</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 順利地執行徵集過程；並且</li> <li>• 公平對待每個可能賣主，提供適當的資訊和協助</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 備註   | 先修單元: ITSWPM521A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |

資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 名稱   | 批給合同                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 編號   | ITSWPM524A                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 應用範圍 | 將合同授予成功投標者並保證項目順利開展                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 級別   | 5                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 學分   | 4                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 能力   | <p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 為成功投標者準備合同<br/>有能力為外發項目起草俱備法律約束的合同，並保證合同用詞充分地描述項目中確定的要求</li> <li>2. 安排合同的簽署<br/>有能力安排適當人選代表機構與成功的投標者簽署合同</li> <li>3. 指定雙方的採購聯絡人<br/>有能力把採購職員列入項目聯絡人，負責提交計劃、作出承擔、檢討進度表，並把批評和建議加入項目計劃</li> <li>4. 安排項目的開始<br/>有能力保證項目依時開始</li> </ol> |
| 評核指引 | <p>上述能力單元之綜合能力要求為</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 保證雙方簽訂一個具備法律約束的合同；並且</li> <li>• 及時開始項目，包括適當的聯絡支持</li> </ul>                                                                                                                                                               |
| 備註   |                                                                                                                                                                                                                                                                                          |

資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 名稱   | 進行合同管理和合同監督                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 編號   | ITSWPM525A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 應用範圍 | 進行合同管理和合同監督                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 級別   | 5                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 學分   | 5                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 能力   | <p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 具備合同/採購控制的知識<br/>有能力使用適當的工具和技巧控制合同/採購</li> <li>2. 密切注意合同的執行<br/>有能力執行項目管理過程，包括 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 項目計劃施行 - 在適當的時候批准承包商的工作</li> <li>• 表現報告 - 監督承包商的成本、進度表 and 技術表現</li> <li>• 質素控制 - 檢查和核實承包商有足夠產品</li> </ul> </li> <li>3. 監督和確保承包商的表現符合契約的要求<br/>有能力為產品的多個水平，綜合和協調不同的過程和不同的賣主</li> <li>4. 巧妙地處理變動的請求<br/>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 確保變動適當地獲得批准，而相關人士亦知道上述的變動</li> <li>• 更新合同上由於應變行動涉及到的所有法律含意</li> </ul> </li> <li>5. 安排付款給承包商<br/>有能力跟進在合同訂定的付款條件，並追溯進展和補償之間的聯繫</li> </ol> |
| 評核指引 | <p>上述能力單元之綜合能力要求為</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 在執行合同的過程，確保承包商的表現符合合同約定的要求</li> <li>• 處理合同上的變動；並且</li> <li>• 在執行合同時，深刻地意識到應變行動涉及到的法律含意</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 備註   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |

資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 名稱   | 處理合同結束                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 編號   | ITSWPM526A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 應用範圍 | 處理外發項目的合同結束                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 級別   | 5                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 學分   | 5                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 能力   | <p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>具備處理合同的知識 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力把行政結束合併在合同結束的過程</li> </ul> </li> <li>完成合同的檔案編制 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力檢查所有檔案編制已完成: <ul style="list-style-type: none"> <li>合同本身</li> <li>配合的進度表</li> <li>被請求的和被批准的合同變動</li> <li>任何賣主訂定的技術檔案編制</li> <li>賣主表現報告</li> <li>財政文件，例如發貨單和付款記錄</li> <li>任何與合同相關的檢查的結果</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>盤點與合同有關的遞交項目 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>核實所有與合同有關的遞交項目 (見備註)</li> <li>確定所有未完成的項目，例如提升清單</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>提供正式的採納和結束給賣主 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力依照合同訂定的正式採納和結束的要求，執行肯定的答覆，和為賣主安排在合同完成時，提供正式書面通知</li> </ul> </li> <li>以專業方式執行"獲取教訓"的分析 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>在採購計劃至合同管理期間，在採購過程中，執行結構性的採購審核檢討</li> <li>確定機構內值得轉移到開發中的項目或其它項目的採購事項的成功和失敗經驗</li> </ul> </li> </ul> </li> </ol> |
| 評核指引 | <p>上述能力單元之綜合能力要求為</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>依照合同的指定，處理正式採納和合同結束的程序；並且</li> <li>執行結構性的採購審核檢討，以轉移經驗到其它項目</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 備註   | 遞交項目的例子是原始碼、移交項目清單或用戶培訓。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |

資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|---------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. 名稱   | 實施外判項目徵集計劃                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 2. 編號   | 111196L5                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 3. 應用範圍 | 為企業開始外判項目，準備和明確說明招標細節                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 4. 級別   | 5                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 5. 學分   | 6 (僅供參考)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 6. 能力   | <p>表現要求</p> <p>6.1 瞭解外判項目要求</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 瞭解企業的外判項目政策</li> <li>▪ 瞭解項目要求和目標</li> <li>▪ 瞭解完成項目所需的技術和技能</li> <li>▪ 對預算有一個大概的瞭解</li> <li>▪ 訂定選擇外判商標準</li> </ul> <p>6.2 瞭解市場狀況</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 鑒定有能力提供外判服務的合適潛在投標人</li> <li>▪ 識別和收集市場上可用服務的信息</li> <li>▪ 瞭解不同潛在投標人的聲譽</li> </ul> <p>6.3 準備採購文件</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 準備與招標過程相關的所有內部和外部文件，例如： <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 邀請出價(IFB)</li> <li>▪ 要求建議(RFP)</li> <li>▪ 要求報價單(RFQ)</li> <li>▪ 開始磋商</li> <li>▪ 承包商初步回應</li> </ul> </li> </ul> <p>6.4 邀請或通知潛在投標人並召開投標人會議</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 向確定的潛在投標人發送邀請</li> <li>▪ 投放廣告以吸引更多潛在投標人</li> <li>▪ 制定召開投標人會議的主要原則，並澄清投標人關注的問題</li> </ul> <p>6.5 收集標書和成立招標委員會</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 按照準則接收標書</li> <li>▪ 成立招標委員會，由合適的成員參與招標評估過程</li> </ul> <p>6.6 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 遵守企業的準則和程序，以及任何適用（當地和國際）的法律和監管要求</li> </ul> |
| 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"> <li>▪ 為遞交出價/報價單的投標者，制定有效的採購文件</li> <li>▪ 成立招標委員會，由合適的成員參與招標評估過程</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |

|       |                                                                    |
|-------|--------------------------------------------------------------------|
|       | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 遵守企業的準則，執行招標程序</li> </ul> |
| 8. 備註 |                                                                    |

資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|---------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. 名稱   | 實施徵集計劃                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 2. 編號   | 111197L5                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 3. 應用範圍 | 為企業外發指定的項目(整體或一部份)，準備和明確說明招標細節                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 4. 級別   | 5                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 5. 學分   | 3 (僅供參考)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 6. 能力   | <p>表現要求</p> <p>6.1 熟悉市場現狀</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力收集市場現有的產品和服務的資訊</li> </ul> <p>6.2 瞭解外發指定項目（全部或部分）的採購週期</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力夠理解採購週期的外發指定活動</li> </ul> <p>6.3 準備完整的採購文件</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>構思有組織的採購文件，用作徵集可能的賣主的建議書 <ul style="list-style-type: none"> <li>邀請出價(IFB)</li> <li>要求建議(RFP)</li> <li>要求報價單(RFQ)</li> <li>開始磋商</li> <li>承包商初步回應</li> </ul> </li> <li>確保文件能促進可能的賣主作出準確和完全的反應；文件也要嚴緊、一致的、可作比較的，但亦要靈活，允許賣主提出更好的方式去達到要求</li> </ul> </li> </ul> <p>6.4 有能力訂定評估標準，為建議書分等級或計分，包括投標者的</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>背景</li> <li>財政能力</li> <li>過往記錄</li> <li>技術知識/技巧</li> <li>資源可用性</li> </ul> <p>6.5 成立一個招標委員會</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力成立招標委員會，由合適的成員參與招標評估過程</li> </ul> |
| 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"> <li>為遞交出價/報價單的投標者，制定有效的採購文件；並且</li> <li>設定準確評估過程，為遞交的投標分等級和計分</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 8. 備註   | 本能力單元取代 ITSWPM521A「實施徵集計劃」                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |

資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|---------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. 名稱   | 處理與時間有關的項目結束                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 2. 編號   | 111198L5                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 3. 應用範圍 | 就項目時間管理，處理項目結束                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 4. 級別   | 5                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 5. 學分   | 3 (僅供參考)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 6. 能力   | <p>表現要求</p> <p>6.1 瞭解項目各階段的界限</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 識別各項目階段的終端活動</li> <li>▪ 知道上次活動的輸出資料</li> <li>▪ 瞭解關係管理和下一版本的跟進</li> </ul> </li> </ul> <p>6.2 處理關於時間的項目結束</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 記錄所吸取的教訓，包括引致進度變動的活動起因，進度變動的類型，選擇矯正行動的原因</li> <li>▪ 把進度變動的原因分類，以作進一步分析</li> <li>▪ 根據背景、過程描述、責任、資訊需求和關鍵標準，執行與時間相關的項目元素和承諾的檢討</li> </ul> </li> </ul> <p>6.3 檢討在各項目階段所執行的活動</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 有能力根據背景、過程描述、責任、資訊需求和關鍵標準，批判性地檢討與時間相關的項目元素和承諾</li> </ul> |
| 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"> <li>▪ 整理有關項目結束時間變動的起因和解決方法</li> <li>▪ 檢討實際進度和計劃進度的差異，以助隨後項目的時間管理</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 8. 備註   | <p>共修單元: ITSWPM606A, ITSWPM608A, ITSWPM612A, ITSWPM615A, ITSWPM518A, ITSWPM620A</p> <p>[本能力單元取代 ITSWPM505A 「處理與時間有關的項目結束」]</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 名稱   | 進行初步的項目可行性研究                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 編號   | ITSWPM601A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 應用範圍 | 執行初步的項目可行性研究和分析，確定項目是否繼續進展，以增加項目成功的機會                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 級別   | 6                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 學分   | 2                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 能力   | <p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>確定項目的需求 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力作出專家的判斷，確定產品 / 服務的特性</li> </ul> </li> <li>按照項目的要求，描述與項目相關的產品或服務 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力辨認所描述的產品或服務的限制和假定，包括界限</li> </ul> </li> <li>以專業方式執行初步的項目可行性研究和分析 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>運用項目選擇方法/決策模式(見備註)</li> <li>評估類似項目的產品和服務的遞交項目的以往資料</li> <li>為項目執行機構資源的高級評估</li> <li>為項目執行技術性和非技術性要求的高級評估</li> </ul> </li> </ul> </li> </ol> |
| 評核指引 | 上述能力單元之綜合能力要求為進行可行性研究和分析，充分地總結產品 / 服務的特性、限制和假定，所需的機構資源的評估及技術性和非技術性的要求。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 備註   | <p>項目選擇方法/決策模式包括，但不限於：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a)利益測量方法；和</li> <li>b)限制性的最佳方法</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |

資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 名稱   | 準備項目憲章、啟動封裝及項目資訊                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 編號   | ITSWPM602A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 應用範圍 | 準備項目憲章、啟動封裝及資訊，例如各種項目界面，為項目開始作好準備。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 級別   | 6                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 學分   | 1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 能力   | <p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>瞭解項目憲章和項目界面的要求 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力訂定項目憲章和項目界面的主要組分</li> </ul> </li> <li>制定與機構要求符合的項目憲章和啟動封裝 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>制定符合機構指引的項目憲章，正式記錄和連接項目與機構的持續工作</li> <li>為項目授權，提供項目目的、結構、來歷和品質標準的細節</li> <li>訂定項目負責人和其它機構負責人的責任</li> <li>識別項目預算和資源可用性如何影響項目，和怎樣與計劃贊助者或其他人協調</li> <li>訂定項目工程生命週期的項目階段</li> <li>確定項目的目的、描述、假設和限制</li> <li>訂定項目的商業優勢和利益的測量標準</li> <li>訂定項目的重要成功因素</li> <li>識別項目持份者，即主辦者、關鍵用戶/顧客、隊員、供應商等</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>辨認項目的界面 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>辨認組織、過程和技術的界面</li> <li>訂定基本的輸入和輸出資料</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>舉辦啟動會議 <p>&lt;UL有能力組織和舉辦與機構的指引和做法符合的項目啟動會議&lt; UL&gt;</p> </li> <li>以專業方式制定項目憲章和項目界面 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>以高效率 and 有效的方式制定項目憲章和項目界面</li> <li>獲取項目主辦者對憲章和項目界面的認同</li> </ul> </li> </ul> </li> </ol> |
| 評核指引 | <p>上述能力單元之綜合能力要求為</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>制定主辦者認可的項目憲章和項目界面；並且</li> <li>在項目開始之前舉辦啟動會議</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 備註   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |

資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 名稱   | 準備初步的項目計劃                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 編號   | ITSWPM603A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 應用範圍 | 準備初步的項目計劃，用作項目施行的基準，使項目各種元素得到更好協調                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 級別   | 6                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 學分   | 2                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 能力   | <p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>理解項目計劃發展的不同方法 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>瞭解可用於項目計劃發展的不同方法</li> <li>描述大舉更新項目計劃和保存項目性能測量基準之間的區別</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>處理項目計劃的發展 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>確定最適合機構項目計劃發展的方法</li> <li>辨認項目持份者(例如主辦者，商業用戶/顧客、隊員、賣主和供應商) 和項目/機構責任的關係</li> <li>辨認機構內這項目與其它項目之接觸點</li> <li>制訂持份者管理計劃</li> <li>訂定和運用項目管理資訊系統來協助所有項目過程的輸入和輸出資料的彙聚、綜合化、解釋和傳播</li> <li>辨認和發展綜合項目計劃(見備註)</li> <li>確定整體項目管理計劃，用於處理和控制項目的施行</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>依照需要，成立項目管理隊、計劃/項目組織和另外的結構選擇 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力提供項目在機構的組分和團隊結構的概要</li> </ul> </li> <li>訂定項目管治和籌劃指導的組織 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>任命項目委員會執行委員或籌劃指導委員會</li> <li>成立或確定項目管治團體</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>為項目設計控制措施 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>集中在設計和發展計劃</li> <li>辨認組織和技術界面，即訂定和設計輸入資料、輸出資料、檢討、核實、確認和變動</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>以專業方式制定項目初步計劃 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>以高效率 and 有效的方式制定初步的項目計劃，並符合所採用的項目計劃發展方法</li> <li>獲得持份者的認同</li> </ul> </li> </ul> </li> </ol> |
| 評核指引 | <p>上述能力單元之綜合能力要求為</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>制訂項目計劃，並符合所採用的項目計劃發展方法；並且</li> <li>獲得持份者的認同</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |

|    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 備註 | <p>綜合項目計劃，包括:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• a)項目憲章；</li> <li>• b)範圍聲明；</li> <li>• c)工作細分結構(WBS)；</li> <li>• d)任務分配；</li> <li>• e)進度表；</li> <li>• f)里程碑；</li> <li>• g)配備關鍵職員的要求；</li> <li>• h)預算；</li> <li>• i)效益測量基準；</li> <li>• j)關鍵風險清單；</li> <li>• k)風險回應計劃；</li> <li>• l)管理檢討計劃，概述項目管理的方法；</li> <li>• m)項目施行計劃；和</li> <li>• n)其它次要的管理計劃。</li> </ul> |
|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 名稱   | 執行項目計劃                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 編號   | ITSWPM604A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 應用範圍 | 根據項目計劃執行已訂定的項目工程，確保所有項目的元素適當地執行                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 級別   | 6                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 學分   | 1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 能力   | <p>表現要求</p> <p>1. 瞭解項目計劃施行的各種技能和技術要求</p> <p>有能力</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 瞭解用於辨認和執行預防措施或修改的結構方法</li> <li>• 瞭解結構性的溝通方法</li> <li>• 熟悉項目資訊系統</li> <li>• 瞭解洽談的策略</li> <li>• 瞭解解決問題的技巧</li> <li>• 瞭解影響他人的技能</li> <li>• 熟悉工作授權系統和程序</li> </ul> <p>2. 實施項目計劃</p> <p>有能力</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 使用結構方法，辨認和執行項目計劃的預防措施或修改</li> <li>• 使用結構性的溝通方法</li> <li>• 定期進行預定的項目狀況檢討</li> <li>• 使用項目資訊系統，提供項目資訊</li> <li>• 使用洽談的策略</li> <li>• 應用解決問題的技巧處理項目</li> <li>• 實施影響表現和預防措施的方法</li> <li>• 處理各種與項目相關的技術和/或組織界面</li> <li>• 使用工作授權系統和程序去批准項目工程，確保工作適當地順序安排</li> <li>• 熟悉產品和服務，並有能力監控/回應主辦者主動提出的項目變動</li> <li>• 記錄工作效果和質素結果，包括項目中已完成的遞交項目</li> <li>• 識別在工作過程中的變更請求，並確定項目範圍的潛在變更</li> </ul> <p>3. 以專業方式帶領和處理項目的施行</p> <p>有能力</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 帶領項目小組督導已計劃的項目活動的表現</li> <li>• 處理組織和技術的界面，達到已訂定的項目結果</li> </ul> |
| 評核指引 | 上述能力單元之綜合能力要求為根據已發展的項目計劃，執行項目計劃。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 備註   | 先修單元：ITSWPM603A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 名稱   | 監督和控制項目的施行                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 編號   | ITSWPM605A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 應用範圍 | 監督和控制項目的施行，並相應地更新項目計劃，確保所有項目的元素適當地執行                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 級別   | 6                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 學分   | 1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 能力   | <p>表現要求</p> <p>1. 瞭解綜合變動控制的要求</p> <p>有能力</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 瞭解變動要求的程序和文件說明</li> <li>• 瞭解變動控制委員會或其它管理機構的職務</li> <li>• 瞭解變動管理程序</li> <li>• 熟悉變動控制系統</li> <li>• 瞭解配置管理程序</li> </ul> <p>2. 實施綜合變動控制</p> <p>有能力</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 核實變動已發生</li> <li>• 確定變動是需要的，而變動要求的文件說明是依照訂定的程序適當地完成</li> <li>• 遵守改變正式的项目文件的步驟</li> <li>• 確定計劃的變異是否需要矯正行動、要求新的或修改的成本估計、導致活動序列的修改，或需要發展額外的風險反應選擇</li> <li>• 引用變動控制委員會或其它管理機構的職權和責任</li> <li>• 草擬和實施會被接受的變動過程的程序，這程序沒有預先被控制委員會或其它管理機構檢閱</li> <li>• 使用主動前瞻性和有組織的變動管理程序，適當地影響項目的各持份者</li> <li>• 使用組織的變動控制系統</li> <li>• 完成項目計劃修改，包括多個項目的綜合基準</li> <li>• 運用配置管理或相同的程序，綜合橫跨項目所有範圍的變動</li> <li>• 提供過程、權力標準和完整變動的定義(見備註1)</li> </ul> <p>3. 指揮項目，焦點放在控制項目的工程</p> <p>有能力</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 提供控制概要</li> <li>• 為項目起動、進展和結束訂定控制</li> <li>• 檢討和估計項目進展和狀態，並報告最重要的事情</li> <li>• 捕捉、審查和提升項目問題級別</li> <li>• 採取矯正行動</li> </ul> <p>4. 以專業方式處理綜合變動控制</p> <p>有能力</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 以高效率和有效的方式執行綜合變動控制的活動</li> <li>• 獲得持份者的認同</li> </ul> |

|      |                                                                                                                                                                                                                                                 |
|------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 評核指引 | <p>上述能力單元之綜合能力要求為</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 根據已訂定的項目計劃，監督和控制項目的施行；並且</li> <li>• 根據機構的變動要求程序，處理變動</li> </ul>                                                                                                                  |
| 備註   | <p>1.變動的完整性包括，但不限於：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• a)利益/業務實例驅動</li> <li>• b)風險記錄</li> <li>• c)時間/成本/風險功能平衡；和</li> <li>• d)變動是否業務項目的一部分。</li> </ul> <p>2.共修單元: ITSWPM607A · ITSWPM504A · ITSWPM508A · ITSWPM510A · ITSWPM520A.</p> |

資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 名稱   | 處理綜合性的項目結束                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 編號   | ITSWPM606A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 應用範圍 | 處理項目結束，使所有項目的元素恰當地結束                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 級別   | 6                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 學分   | 1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 能力   | <p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>瞭解綜合化項目結束的要求 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力辨認綜合化項目結束的組分</li> </ul> </li> <li>處理綜合化的項目結束 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>記錄從項目綜合化學到的教訓，包括</li> <li>需要校正行動的活動的起因</li> <li>需要校正行動的活動的類型</li> <li>選擇某些校正行動的原因</li> <li>為隨後分析，把變動分類</li> <li>解釋情況，重點放在項目的取消，和確定跟進行動</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>以專業方式處理綜合化的項目結束 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>以高效率 and 有效的方式執行綜合化的項目結束活動</li> <li>獲得持份者的認同</li> </ul> </li> </ul> </li> </ol> |
| 評核指引 | 上述能力單元之綜合能力要求為根據已採納的項目管理方法，處理項目的結束。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 備註   | 先修單元: ITSWPM608A，ITSWPM505A，ITSWPM612A，ITSWPM615A，ITSWPM518A，ITSWPM620A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |

資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 名稱   | 監督和控制項目範圍                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 編號   | ITSWPM607A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 應用範圍 | 在已訂定的範圍之內，處理項目，並確保項目符合商業用戶的規格                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 級別   | 6                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 學分   | 2                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 能力   | <p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 熟悉範圍監督和控制的概概念 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 掌握監督技術，包括檢查、檢討、審核和走查</li> <li>• 瞭解範圍變動控制的機制</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>2. 執行範圍核實 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 參與項目檢查、檢討、審核和走查</li> <li>• 確定產品/結果是否符合範圍規定</li> <li>• 記錄商業用戶採納了的產品</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>3. 計劃範圍變動控制 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 評估變動對項目範圍影響的程度</li> <li>• 評估範圍修改的其他選擇</li> <li>• 落實範圍變動控制系統</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>4. 處理實際的範圍變動 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 實施已批准的變動和處理相關的工作</li> <li>• 納入已批准的範圍變動到其它控制過程</li> <li>• 集中於提供控制方面的整套措施和適當地處理個別的项目問題</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>5. 以專業方式處理和控制項目範圍 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 確保監督活動定期執行</li> <li>• 根據組織的政策和指引，處理遞交的項目</li> </ul> </li> </ul> </li> </ol> |
| 評核指引 | <p>上述能力單元之綜合能力要求為監督和控制項目範圍，按照:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 項目範圍的成就；</li> <li>• 商業用戶的採納；和</li> <li>• 如有需要的項目範圍更新</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 備註   | 共修單元: ITSWPM605A · ITSWPM504A · ITSWPM508A · ITSWPM510A · ITSWPM520A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |

資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 名稱   | 處理關於項目範圍的項目結束                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 編號   | ITSWPM608A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 應用範圍 | 處理關於項目範圍管理的項目結束和行政工作                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 級別   | 6                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 學分   | 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 能力   | <p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>熟悉項目結束的概念 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>瞭解進度變動和成本差異</li> <li>理解進度和成本的變動和表現索引</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>分析範圍變動和已選擇的校正行動 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>辨認項目範圍不同的變化</li> <li>辨認項目範圍的變化起因</li> <li>列出所有已實施的校正行動</li> <li>辯解透過範圍變動控制所選擇的校正行動的基本理由</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>把學到的教訓收集存檔 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>確定學到關於範圍的教訓</li> <li>記錄學到的教訓</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>進行檢討 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>根據情況、程序描述、責任和資訊需求，作出檢討</li> <li>執行事後檢討的分析</li> <li>收集所有與項目有關的資料、學到的教訓和事後檢討的分析，並存檔於機構的項目資料庫</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>以專業方式處理關於項目範圍的項目結束 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>如適合，確保行政和合同的結束</li> <li>根據機構的政策和內部指引及監管理求，處理結束</li> </ul> </li> </ul> </li> </ol> |
| 評核指引 | <p>上述能力單元之綜合能力要求為檢討項目範圍的各階段，聚焦於：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>範圍變動和校正行動的分析；</li> <li>學到的教訓；和</li> <li>項目事後檢討</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 備註   | 共修單元: ITSWPM606A · ITSWPM505A · ITSWPM612A · ITSWPM615A · ITSWPM518A · ITSWPM620A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 名稱   | 制訂項目進度                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 編號   | ITSWPM609A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 應用範圍 | 制訂項目進度，作為項目施行基準，確保項目如期完成                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 級別   | 6                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 學分   | 4                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 能力   | <p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>瞭解活動的排序 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>辨認輸入活動的資料和它們到達的次序</li> <li>熟悉對計劃安排有幫助的工具的特性</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>處理活動定義 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>設計活動清單，使用初步項目管理計劃分解一直到工作細分結構的最低層</li> <li>為活動清單辨認工作細分結構細節的適當的程度</li> <li>確定輸入項目活動定義過程的資料</li> <li>確認工作細分結構，確保所執行的活動是在項目範圍之內，而工作細分結構是正確的</li> <li>使用活動清單核實所有活動是在項目範圍之內，而工作細分結構是正確的</li> <li>辨認缺掉的遞交項目或需要闡明的遞交項目，並使用工作細分結構作為核對過程一部分</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>處理活動排序 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>確定相互作用的依存關係</li> <li>辨認項目活動之間的關係，為活動排列次序</li> <li>辨認和記錄項目內相互作用的依存關係的類型</li> <li>編製項目網絡圖</li> <li>辨認適用的圖表技巧</li> <li>確定輸入活動排序過程的資料</li> <li>完成活動清單和工作細分結構的更新，並且更新相關支持文件</li> <li>在項目網絡圖發展期間，訂定在活動清單內缺掉的活動或需要闡明的活動</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>估計活動時間 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>使用各種工具，例如類似估計技術，為項目進度制定活動時間預算</li> <li>估計工作週期的數量和可能的工作時間範圍</li> <li>使用模擬技術，研究不同的工作流程的時間狀態</li> <li>記錄活動時間預算的依據</li> <li>制定活動時間預算</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>處理進度的發展 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>擬定項目和資源的一覽表</li> <li>辨認引致活動領先、延遲和受限制的情況</li> </ul> </li> </ul> </li> </ol> |

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 確定輸入項目進度發展過程的資料</li> <li>• 選擇和運用適當的數學分析，例如關鍵路徑方法</li> <li>• 確定使用各種項目評估和檢討技術的需要，例如「項目評估」和「檢討技術」</li> <li>• 瞭解不同類型的項目進度格式的好處和不利之處</li> <li>• 確定項目進度的完整性</li> <li>• 制定進度管理計劃，包括建立進度基準，記錄進度變化將如何處理，辨認進度變動控制系統的程序，和訂定適當的表現標準</li> <li>• 編製項目進度基準</li> </ul> <p>6. 行使專業判決</p> <p>有能力在時間預算上，行使專業判決</p> |
| 評核指引 | <p>上述能力單元之綜合能力要求為</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 分拆初步項目管理計劃成為容易處理的單元，並交互核對在項目範圍以內的細節的完整性；並且</li> <li>• 制定項目進度，作為執行項目的基準</li> </ul>                                                                                                                                                                                         |
| 備註   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |

資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 名稱   | 準備初步成本模式                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 編號   | ITSWPM610A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 應用範圍 | 準備和裝配初步成本模式，確保項目可以在批准的預算之內完成                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 級別   | 6                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 學分   | 2                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 能力   | <p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>具備各種成本模式的原則和概念的知識 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力陳述所有適用於軟件項目管理的不同的成本分析模型的特點</li> </ul> </li> <li>辨認可用於預算的資源 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>執行初步成本效益分析，證實所建議的項目</li> <li>辨認所提議的項目的所有限制</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>開發商業事例 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力從辨認的限制中，開發寶貴的商業事例</li> </ul> </li> <li>以專業方式為提出的項目制定成本模式 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力選擇一個成本分析模式，清楚地針對以下項目 <ul style="list-style-type: none"> <li>項目背景</li> <li>項目內各組事項的初步成本細分</li> <li>項目控制里程碑</li> </ul> </li> </ul> </li> </ol> |
| 評核指引 | <p>上述能力單元之綜合能力要求為</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>為提出的項目準確地收集成本的涵義和預算的限制；</li> <li>開發專業成本的細分、成本效益分析和商業事例；並且</li> <li>建立有效和可量度的成本模式，以滿足項目要求</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 備註   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |

資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 名稱   | 制定項目成本                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 編號   | ITSWPM611A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 應用範圍 | 制定項目成本作為項目施行的基準，確保項目可以在批准的預算之內完成                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 級別   | 6                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 學分   | 4                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 能力   | <p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>具備資源計劃的知識 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>瞭解資源計劃、成本估計和預算的資料</li> <li>瞭解在計劃時所使用的工具和技術</li> <li>瞭解資源計劃、成本估計和預算所輸出的資料的要求</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>收集機構內可用的資源，支持提出的項目 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>根據過往相似的項目，進行研究資源需求</li> <li>辨認機構內可支援所提出的項目的資源</li> <li>為提出的項目，辨認在各技能水平人事資源的可用性</li> <li>確保項目資源需求符合機構有關資源使用和選擇的政策</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>發展資源管理計劃 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>量化物質資源的需要，包括項目材料和設備</li> <li>開發人力資源用法的榜樣</li> <li>發展委派職員責任的模式</li> <li>制定資源直方圖</li> <li>設計資源需求文件</li> <li>記錄個別資源需求</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>作出適當的成本估計水平 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>瞭解成本估計和成本定價之間的區別</li> <li>使用資源需求報告書作為其它活動和添置相關資源的估計</li> <li>開發資源管理計劃</li> <li>為各個消耗項目，制定適當詳細程度的成本細分估計</li> <li>選擇和記錄適當的成本估計的方法</li> <li>運用多個成本基準，隨著時間的過去，評估項目各方面的成本效益</li> <li>核實成本估計是完整的和與特定資源需求有關</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>以專業方式處理成本預算 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>分配成本到個別項目</li> <li>制定成本效益的成本基準</li> <li>制定帳戶體系表，聯繫質素成本評估和對應的資源需求</li> </ul> </li> </ul> </li> </ol> |

|      |                                                                                                                                                   |
|------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 選擇有效的效益量度技術</li> </ul>                                                                                   |
| 評核指引 | <p>上述能力單元之綜合能力要求為</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 發展一個有效的資源管理計劃；</li> <li>• 為項目建立成本基準；並且</li> <li>• 包括一個詳盡的成本管理計劃作為未來效益量度</li> </ul> |
| 備註   |                                                                                                                                                   |

資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 名稱   | 在項目完成時進行成本檢討                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 編號   | ITSWPM612A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 應用範圍 | 處理關於成本的項目結束                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 級別   | 6                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 學分   | 2                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 能力   | <p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>懂得和瞭解成本控制 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力瞭解 <ul style="list-style-type: none"> <li>輸入成本控制的資料</li> <li>用於控制成本基準或預算變化的工具和技術</li> <li>成本控制的輸出資料</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>檢查已完成的所有關於成本的檔案編制 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>為全套成本檔案編制準備核對清單</li> <li>收集所有規定的文件進行檢討</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>研究預算案和實際開銷之間的差別 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>找出成本偏差的原因</li> <li>辨認成本變動的類型</li> <li>評估所選擇的改正行動，這些改正行動導致成本變動和研究其他的選擇</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>檢討實現項目目標的支出的價值 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力檢討支出是值得的，基於 <ul style="list-style-type: none"> <li>符合項目情況</li> <li>符合項目時間安排</li> <li>人力的消耗</li> <li>過程的順利</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>記錄成本檢討過程 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力詳細記錄項目成本的檢討，作為將來參考</li> </ul> </li> </ol> |
| 評核指引 | <p>上述能力單元之綜合能力要求為</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>為完結的項目進行有效的成本檢討過程，和在成本消耗作出適當的評估；並且</li> <li>為完結的項目保持良好的成本檢討紀錄，作為將來項目的參考</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 備註   | 共修單元: ITSWPM606A · ITSWPM608A · ITSWPM505A · ITSWPM615A · ITSWPM518A · ITSWPM620A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |

資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 名稱   | 確定質素政策和訂定項目的質素要求                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 編號   | ITSWPM613A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 應用範圍 | 確定質素政策和訂定項目的質素要求，確保項目能滿足它所承擔的需要                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 級別   | 6                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 學分   | 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 能力   | <p>表現要求</p> <p>1. 瞭解項目質素管理原則和技術</p> <p>有能力為機構的項目開始實施項目質素管理行動</p> <p>2. 確定項目質素要求</p> <p>有能力</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 根據持份者的建議和更高的項目當權者的指導，確定質素宗旨，標準和水平，建立質素結果的準則</li> <li>• 確定機構的質素政策</li> <li>• 制定項目質素政策</li> </ul> <p>3. 為項目環境訂定質素</p> <p>有能力訂定質素管理，覆蓋產品質素標準和措施、質素檢討(核對點)，和適合應用的行業標準</p> <p>4. 展示專業精神</p> <p>有能力</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 考慮機構的事務和實際的限制和要求</li> <li>• 訂定合適的質素要求和質素政策，以配合機構的具體環境</li> </ul> |
| 評核指引 | 上述能力單元之綜合能力要求為為機構項目的項目質素管理成立一套質素政策和質素要求。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 備註   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |

資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 名稱   | 為項目施行制定項目質素管理計劃                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 編號   | ITSWPM614A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 應用範圍 | 為機構制定項目質素管理計劃，確保項目能滿足它所承擔的需要                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 級別   | 6                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 學分   | 4                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 能力   | <p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>瞭解項目質素管理的標準方法和表現度量指標的原則和技術<br/>有能力為機構項目計劃項目質素管理行動</li> <li>瞭解業務流程分析方法<br/>有能力具備商業環境和要求的實用知識</li> <li>瞭解項目質素工具和技術<br/>有能力掌握項目質素計劃的項目質素工具和技術</li> <li>為項目和項目環境建立質素途徑(路線圖)<br/>有能力明確表達質素有什麼特別和為什麼質素在指定的項目環境裡是特別，並且做做可使項目質素起作用的活動</li> <li>訂定質素檢討技術和質素檢討程序<br/>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>瞭解質素檢討的基本原理和背景</li> <li>訂定與檢討有關的夥伴和遞交項目</li> <li>解釋質素檢討程序，包括宗旨、程序步驟，責任、檢討結果和關鍵標準</li> </ul> </li> <li>實施項目質素計劃<br/>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>制定項目質素政策和確保政策與機構的質素政策相配</li> <li>運用標準項目質素工具和技術</li> <li>開發項目質素度量指標和表現核對清單</li> <li>制定項目質素管理計劃</li> <li>評估項目質素制，保證，改善問題</li> <li>瞭解業務流程分析方法，業務流程重組，和業務流程的塑造</li> <li>評估業務流程的實施和辨認需要不斷改善的範圍</li> <li>傳達給項目的持份者有關項目質素的輸入、項目的產品，和對其它項目計劃過程的影響</li> <li>使用指定的方法，訂定和開發質素系統，尤其在質素要求。計劃的內容包括目的、結構、起源和質素標準</li> </ul> </li> <li>展示專業精神<br/>有能力能考慮機構的具體環境，開發項目質素計劃，配合機構的要求</li> </ol> |
| 評核指引 | <p>上述能力單元之綜合能力要求為制定項目質素管理計劃，並記錄:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>質素政策；</li> <li>質素表現度量指標；</li> <li>項目環境的質素途徑；和</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |

|    |                                                               |
|----|---------------------------------------------------------------|
|    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 質素檢討和保證程序</li> </ul> |
| 備註 |                                                               |

資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 名稱   | 處理關於質素的项目結束                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 編號   | ITSWPM615A                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 應用範圍 | 處理關於项目質素管理的项目結束                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 級別   | 6                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 學分   | 2                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 能力   | <p>表現要求</p> <p>1. 瞭解项目質素管理原則和技術</p> <p>有能力處理關於質素的项目結束</p> <p>6.2 處理關於質素的项目結束</p> <p>有能力</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>記錄學到的教訓，包括導致質素變動的活動起因、質素變動的類型，選擇特定的校正行動的原因和質素變動的原因的分類，作為進一步分析</li> <li>分析所有質素相關的文件和間接的資料，例如项目變動要求、風險日誌、問題日誌和階段報告，從项目質素的觀點檢討最後的結果</li> <li>編寫結束報告</li> </ul> |
| 評核指引 | <p>上述能力單元之綜合能力要求為</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>處理關於質素管理的项目結束，並且</li> <li>記錄學到的教訓和最終的项目質素管理結果</li> </ul>                                                                                                                                                                          |
| 備註   | 共修單元: ITSWPM606A · ITSWPM608A · ITSWPM505A · ITSWPM612A · ITSWPM518A · ITSWPM620A                                                                                                                                                                                                              |

資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 名稱   | 處理關於項目小組的項目結束                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 編號   | ITSWPM616A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 應用範圍 | 處理關於項目小組的項目結束                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 級別   | 6                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 學分   | 2                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 能力   | <p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>具備項目結束過程的知識 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>瞭解資源運用檢討的過程</li> <li>瞭解收集資訊和轉變歸檔的活動</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>檢討資源的運用 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>在項目結束，檢討計劃和實際項目資源的運用</li> <li>追蹤和報告差異</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>記錄項目資料和學到的教訓 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>記錄導致變動的事件起因</li> <li>列出所介紹的變動類型</li> <li>解釋選擇特定的校正行動的原因</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>提供反饋為改進將來的機構項目 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>把變動起因分類，作進一步分析</li> <li>更新資源估計要素，作為將來項目反饋</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>以專業方式進行轉變活動 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>根據機構程序和指引，實施轉變活動，授權地方倡導者，繼續操作和維護的活動</li> <li>根據機構政策，執行對母機構回歸資源的轉變活動</li> </ul> </li> </ul> </li> </ol> |
| 評核指引 | <p>上述能力單元之綜合能力要求為</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>進行關鍵資源的檢討和檔案編制；並且</li> <li>執行釋放資源的轉變活動</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 備註   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |

資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 名稱   | 確立項目風險管理的方法和程序                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 編號   | ITSWPM617A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 應用範圍 | 確立風險管理的方法和程序，以制定項目風險管理計劃，使負面的風險減到最小，而正面風險增加至最大限度                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 級別   | 6                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 學分   | 2                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 能力   | <p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 瞭解項目風險管理原則和技術<br/>有能力為機構的項目確立項目風險管理方法和程序</li> <li>2. 處理初步風險計劃<br/>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 辨認和檢討機構的風險管理政策和程序</li> <li>• 辨認持份者的風險忍耐程度</li> <li>• 辨認初步風險</li> </ul> </li> <li>3. 確立項目的風險管理方法和程序<br/>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 訂定風險類型(例如經營風險和項目風險)</li> <li>• 包括指引和適當的檔案編制</li> </ul> </li> <li>4. 展示專業精神<br/>有能力為項目管理確立適當的方法和程序，配合機構的具體環境</li> </ol> |
| 評核指引 | 上述能力單元之綜合能力要求為為機構的項目確立適當的風險管理方法和有效的程序。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 備註   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 名稱   | 制定風險管理計劃                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 編號   | ITSWPM618A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 應用範圍 | 為項目制定項目風險管理框架，使負面的風險減到最小，正面的風險增加至最大限度                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 級別   | 6                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 學分   | 2                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 能力   | <p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>瞭解項目風險管理原則和技術 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力為機構項目計劃項目風險管理行動</li> </ul> </li> <li>實施風險管理計劃 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>為風險管理決策制定角色、責任和不同程度的權力範圍</li> <li>檢討和擴展初步風險評估模式</li> <li>制定風險管理計劃</li> <li>制定維護風險識別和定量的過程</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>進行風險識別 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>辨認潛在的項目風險事件</li> <li>辨認可能的內在/外在的風險事件的來源</li> <li>開發流程圖確定風險的起因和影響</li> <li>分類潛在的風險事件、可能結果的範圍，和在各項目階段預期的風險互動</li> <li>辨認風險徵兆或觸發事件</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>進行定性風險分析 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>記錄風險事件的顯示</li> <li>證實持份者的風險容忍度</li> <li>估計風險事件的可能性、後果和頻率</li> <li>估計風險事件的價值和相關項目可能引致的費用範圍</li> <li>制定項目風險可能性/影響的等級</li> <li>制定風險的優先次序的名單</li> <li>確定項目的整體風險等級</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>進行定量風險分析 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>就風險議題，採訪項目持份者和主題專家，以支持定量風險分析</li> <li>進行可能發生的風險事件的敏感性分析</li> <li>運用模擬方法，分析項目系統的行為表現</li> <li>發展分析技術來描述關鍵的互動影響</li> <li>傳達量化風險的局限，避免出現風險評估可靠性的假象</li> <li>為項目準備概率性的風險分析</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>展示專業精神</li> </ol> |

|      |                                                                     |
|------|---------------------------------------------------------------------|
|      | 有能力考慮機構的事務和實際限制和要求，根據機構的具體環境發展風險管理計劃                                |
| 評核指引 | 上述能力單元之綜合能力要求為編寫風險管理計劃，記錄可能的項目風險、影響和預防措施，角色和責任，改變管理要求和程序和包括風險因素的預算。 |
| 備註   |                                                                     |

資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 名稱   | 制定風險反應計劃                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 編號   | ITSWPM619A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 應用範圍 | 制定項目風險回應計劃，使負面的風險減到最小，而正面的風險增加至最大限度                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 級別   | 6                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 學分   | 2                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 能力   | <p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>瞭解項目風險管理原則和技術 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力為機構的項目計劃風險回應行動</li> </ul> </li> <li>瞭解項目風險管理計劃 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力理解風險管理計劃，例如可能發生的項目風險、影響和預防措施、角色和責任、變動管理要求和程序和包括風險因素的預算。</li> </ul> </li> <li>進行風險回應計劃 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>與持份者一起制定風險回應計劃</li> <li>確定調撥可行性作為減少風險的工具</li> <li>制定意外事件應變計劃、實施標準和策略上的其他選擇</li> <li>確定保險責任範圍的需要</li> <li>確定風險事件的擔保反應</li> <li>指定風險所有人</li> <li>辨認其他受反覆的風險計劃影響的過程</li> <li>估計對訂定的風險非一致性的代價</li> <li>確定和草擬具體風險事件策略的適合程度</li> <li>根據項目階段，描述風險事件估計的潛在差異</li> <li>確定所需的後備儲備數量</li> <li>制定風險回應計劃</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>展示專業精神 <ul style="list-style-type: none"> <li>根據機構的具體環境，有能力考慮持份者的觀點、機構的事務和實際限制和要求，制定風險回應計劃</li> </ul> </li> </ol> |
| 評核指引 | 上述能力單元之綜合能力要求為制定風險回應計劃，草擬風險回應、意外事件應變計劃、實施標準，策略上的其他選擇，保險責任範圍的需要，風險事件擔保反應，風險所有人，訂定的風險非一致性的代價，具體風險事件策略。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 備註   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 名稱   | 處理關於項目風險管理的項目結束                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 編號   | ITSWPM620A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 應用範圍 | 在項目結束階段期間，執行關於項目風險管理的項目評估。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 級別   | 6                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 學分   | 1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 能力   | <p>表現要求</p> <p>1. 瞭解項目風險管理計劃</p> <p>有能力理解風險管理計劃與可能的項目風險、影響和預防措施、角色和責任、變動管理要求和程序和包括風險因素的預算</p> <p>2. 瞭解項目風險回應計劃</p> <p>有能力理解風險回應計劃，關於</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>風險回應、意外事件應變計劃，和實施標準</li> <li>策略上的其他選擇、保險責任範圍需要、風險事件擔保反應，風險所有者、訂定的風險非一致性的代價和具體風險事件策略</li> </ul> <p>3. 處理關於項目風險管理的項目結束</p> <p>有能力</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>檢討項目風險和解決辦法，綜合經驗</li> <li>檢討項目結果，確定風險管理過程和程序的效率</li> <li>辨認，記錄和報告風險問題，向更高的項目當權者，提出改善將來項目的建議</li> <li>為未來風險管理計劃，增加新風險因素和預防措施 (如果需要)</li> </ul> |
| 評核指引 | <p>上述能力單元之綜合能力要求為</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>處理關於項目風險管理的項目結束；並且</li> <li>記錄項目風險和解決辦法的檢討，學到的教訓和根據風險問題報告提出改善的建議</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 備註   | 共修單元: ITSWPM606A · ITSWPM608A · ITSWPM505A · ITSWPM612A · ITSWPM616A · ITSWPM518A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |

資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 名稱   | 制定初步採購政策和程序                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 編號   | ITSWPM621A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 應用範圍 | 為機構外發特殊項目(或部分)・制定初步採購政策和程序                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 級別   | 6                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 學分   | 5                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 能力   | <p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 俱備公司資源分配計劃的知識 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力收集公司資源和資源消耗量的細節</li> </ul> </li> <li>2. 以專業方式制定初步採購政策 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力在以下範圍起草採購要求的政策和標準指引 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 以金錢單元來表達資源需求的水平</li> <li>• 技術困難和複雜的水平</li> <li>• 人力資源數量要求</li> <li>• 風險因素</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>3. 訂定採購要求程序 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力制定遞交招標申請書或要求報價單的詳細程序</li> </ul> </li> <li>4. 制定涉及法律的完整的一般指引 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力起草關於採購合約的法律用語和條件的初步指引・包括 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 機密性</li> <li>• 責任</li> <li>• 項目中止的懲罰條款</li> <li>• 保險責任範圍</li> </ul> </li> </ul> </li> </ol> |
| 評核指引 | <p>上述能力單元之綜合能力要求為</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 設定項目外發的標準</li> <li>• 為採購要求制定簡明的程序指引；並且</li> <li>• 為採購管理提供涉及法律的一般指引</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 備註   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |

資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 名稱   | 實施項目採購計劃                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 編號   | ITSWPM622A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 應用範圍 | 為機構外發特殊項目(或部分)，準備和確定項目採購計劃                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 級別   | 6                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 學分   | 6                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 能力   | <p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>具備知識，辨認最適合採用機構以外的服務的某些特殊項目需要 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力評估以下需要考慮的事 <ul style="list-style-type: none"> <li>是否進行採購</li> <li>怎樣採購</li> <li>採購什麼</li> <li>採購多少</li> <li>何時採購</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>訂定項目範圍聲明 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力撰寫描述項目界限的項目範圍聲明，充分列出項目需要和在籌劃採購計劃期間必須考慮的策略</li> </ul> </li> <li>編寫項目說明 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力撰寫項目說明，列出項目的最終結果；承包商的工作報表和任何關於技術上的問題或關注</li> </ul> </li> <li>確定採購的資源 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力確定機構內的專門技術，以支持項目程序的活動</li> </ul> </li> <li>進行內部發展或向外採購的分析 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>根據直接和間接成本的比較，確定是否內部發展比向外採購更有效</li> <li>如有需要，獲取顧問、專業和技術社團和行業小組的專家意見</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>以專業方式制定採購管理計劃和工作報表 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力制定採購管理計劃，關於 <ul style="list-style-type: none"> <li>所用的合同的類型</li> <li>評估標準</li> <li>採購文件</li> <li>如採納多位提供者，管理的方法</li> <li>協調採購過程</li> </ul> </li> </ul> </li> </ol> |
| 評核指引 | <p>上述能力單元之綜合能力要求為</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>制定程序管理計劃，列出怎樣處理餘下的採購過程(從徵求計劃至合同完結) 被處理；並且</li> <li>在採購過程管理期間，編寫清楚，完整和簡明的工作報表作為參考</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 備註   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |

資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 名稱   | 草擬抽摘自網絡架構的層次設計                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 編號   | ITSWAR401A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 應用範圍 | 草擬抽摘自網絡結構的層次設計和它的限制，包括現時的基準模式和目標的網絡結構                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 級別   | 4                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 學分   | 2                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 能力   | <p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>瞭解網絡架構設計的基本建造組件 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力描述和辨認網絡架構設計的建造組件和它的基本組分((建造組件的例子見備註1)</li> </ul> </li> <li>以專業方式草擬網絡架構的設計 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力適當地草擬網絡架構的設計，配合機構的政策和業界標準和做法(網絡技術架構文件的項目見備註2)</li> </ul> </li> </ol>                                                                                                                                                                                  |
| 評核指引 | 上述能力單元之綜合能力要求為適當地草擬網絡架構的設計，符合機構的政策和業界標準和做法。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 備註   | <ol style="list-style-type: none"> <li>建造組件的例子有網絡層、通信協議和電路規格。</li> <li>網絡技術架構設計文件的項目有 <ul style="list-style-type: none"> <li>a) 架構設計、它的限制、網絡技術架構的遠景和原則(這些原則的例子見備註3)；和</li> <li>b) 建造組件和它們與網絡架構的連繫裝置，和作出決定的基本理由(建造組件的例子見備註1)。</li> </ul> </li> <li>網絡技術架構原則至少應該包括以下方面 <ul style="list-style-type: none"> <li>a) 韌性水平；</li> <li>b) 服務質素(QoS) 特別是在多媒體應用系統，例如交互式聲音應用系統的不穩定信號、著色或對不同種類服務的權衡排隊模式；</li> <li>c) 網絡頻寬和速度極限；</li> <li>d) 在不同流動性模式的網絡性能要求；和</li> <li>e) 漫遊</li> </ul> </li> </ol> |

資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 名稱   | 維持一個可重複使用的應用系統組件收藏庫                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 編號   | ITSWAR402A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 應用範圍 | 建立一個可重複使用的應用系統組件收藏庫，以用作機構未來應用軟件結構的建造組件或資訊及通訊科技的基礎建設                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 級別   | 4                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 學分   | 1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 能力   | <p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>瞭解所採用的應用系統軟件架構的每一建造組件的功能，以及不同建造組件之間的關係 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>判斷某建造組件是否屬於某應用軟件架構的其中一部分</li> <li>識別某建造組件是否符合某應用軟件架構的要求</li> <li>証明某建造組件是否廣泛地被其他類似的應用系統重用</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>維持一個可重複使用的應用系統軟件組件的共用收藏庫 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>為發展應用系統建立一個共用的架構</li> <li>維持及更新一個可重複使用的共用應用系統組件收藏庫(用作未來的軟件架構建造組件)，作為機構的資訊及通訊科技基礎建設的一部分</li> <li>確保收藏庫內的每一建造組件符合所採用的應用系統軟件架構的標準</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>策劃機制以協助更新收藏庫內可重複使用的應用系統軟件組件 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>撰寫指引，以助其他應用系統採用收藏庫內可重複使用的應用系統軟件組件</li> <li>策劃回饋機制，讓應用系統的項目組別，對可重複使用的應用系統軟件組件收藏庫，呈交評論及意見</li> <li>管理共用收藏庫內組件的配置，確保它們可與未來開發的應用軟件融合</li> </ul> </li> </ul> </li> </ol> |
| 評核指引 | 上述能力單元之綜合能力要求為維持及更新一個可重複使用的應用系統軟件組件的共用收藏庫，用於機構未來軟件開發及資訊及通訊科技的基礎建設。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 備註   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |

資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|---------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. 名稱   | 分析系統的性能、延遲和可存取性                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 2. 編號   | 111130L4                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 3. 應用範圍 | 根據企業的指導方針和/或要求，分析電腦系統在多個處理環境中的性能、延遲和可存取性。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 4. 級別   | 4                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 5. 學分   | 3 (僅供參考)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 6. 能力   | <p>表現要求</p> <p>6.1 瞭解跨多個處理環境，衡量電腦系統性能的屬性</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 能夠知道在多種處理環境中，衡量電腦性能的屬性，包括： <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 可用性</li> <li>▪ 可擴充性</li> <li>▪ 互操作性</li> <li>▪ 可維護性</li> <li>▪ 可靠性</li> </ul> </li> </ul> <p>6.2 瞭解電腦系統在多個處理環境中的延遲和可存取性</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 能夠瞭解延遲對電腦系統的影響，包括： <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 虛擬化</li> <li>▪ 分散式計算</li> <li>▪ 資料中心位置</li> <li>▪ 感測器和執行器網路</li> <li>▪ 流媒體</li> <li>▪ 電子競技和在線多人遊戲</li> </ul> </li> <li>▪ 瞭解電腦系統在多個處理環境中，如何增強可存取性</li> </ul> <p>6.3 分析企業在多個處理環境中的電腦系統性能</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 能夠分析電腦系統在多個處理環境中的性能、延遲和可存取性，為企業的利益提供合適的策略</li> </ul> |
| 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"> <li>▪ 根據企業的方針和/或要求，分析電腦系統在多個處理環境中的性能、延遲和可存取性</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 8. 備註   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |

資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 名稱   | 評價和選擇架構設計方案及有關架構的製品                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 編號   | ITSWAR501A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 應用範圍 | 採用一套用於評價、權衡和決策的指引，以選擇架構設計方案及有關的架構製品，協助機構資訊科技方案的發展                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 級別   | 5                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 學分   | 2                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 能力   | <p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>瞭解各種評價架構的工具、貯藏庫和貯藏庫管理程序的方法 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力評價不同的工具，貯藏庫和貯藏庫管理程序的適合性，以支持架構設計，實施和維護工作</li> </ul> </li> <li>瞭解架構成果的範圍和組分 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力訂定架構成果的範圍，並確定其組分及它們的優先次序</li> </ul> </li> <li>採用一套指引/標準，用於評價架構工具、貯藏庫和貯藏庫管理程序 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力確定和採用一套指引/標準，評價以下用來捕獲，發布和保存架構的製品的項目 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 架構工具</li> <li>• 貯藏庫</li> <li>• 貯藏庫管理程序</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>配合所選取的評價架構工具、貯藏庫和貯藏庫管理程序的指引到組織的政策和要求 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力採用一套指引，配合組織的政策和要求，範圍包括 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 採購管理</li> <li>• 資產管理</li> <li>• 發展夥伴</li> <li>• 發展策略聯盟</li> </ul> </li> </ul> </li> </ol> |
| 評核指引 | 上述能力單元之綜合能力要求為採用一套用於評價、權衡和決策的指引，以選擇架構設計方案及有關的架構製品，協助機構資訊科技方案的發展。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 備註   | 先修單元: ITSWAR601A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |

資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 名稱   | 檢討及改善相關的架構發展倡議                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 編號   | ITSWAR502A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 應用範圍 | 調查、評估、採用和改善相關的架構發展倡議，包括資訊科技行業接受的技術架構設計                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 級別   | 5                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 學分   | 2                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 能力   | <p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>瞭解各種架構框架 <p>有能力評估和應用目前架構設計的趨勢，和用於這類設計框架和式樣的主流技術</p> </li> <li>確定和選擇合適的框架 <p>有能力</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>調查、分析和評估不同的架構框架的相關優點</li> <li>選擇最恰當的架構框架，同時考慮到行業的發展趨勢</li> </ul> </li> <li>改善選定的架構框架 <p>有能力修改和調整選定的架構框架，改善其技術組分、過程和深層結構，以為機構獲得最多的益處</p> </li> <li>以專業的方式調查、分析、評估、採用和改善相關的架構發展的倡議 <p>有能力有系統地調查、分析、評估、採用和改善相關的架構發展的倡議，同時注意到當地（機構或行業）、國家性及國際性的架構設計和實施的最佳做法和當前的趨勢</p> </li> </ol> |
| 評核指引 | 上述能力單元之綜合能力要求為檢討所採用的框架，以改善相關的架構發展的倡議，包括最配合機構需要的技術組分。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 備註   | 先修單元: ITSWAR601A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |

資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 名稱   | 為機構訂定和制定各種架構設計的建造組件(組分)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 編號   | ITSWAR503A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 應用範圍 | 為機構採用一個框架，包括開發各種架構設計的建造組件(組分) 的明確步驟                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 級別   | 5                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 學分   | 2                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 能力   | <p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>理解架構框架與機構的業務需求的關係 <p>有能力從機構的業務需求，瞭解架構框架，以評估框架是否配合業務的需要</p> </li> <li>採用選定的架構框架 <p>有能力有系統地和客觀地評估和選擇恰當的架構框架，支持組織的資訊科技發展</p> </li> <li>採用合適的方法來落實架構 <p>有能力</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>分解所採用的框架，成為連貫的建造組件，以促進它們的融合</li> <li>識別這些建造組件之間的接口</li> <li>確定每個建造組件的部份的功能</li> <li>訂定合適的方法來開發建造組件和把它們融入理想的結構</li> </ul> </li> <li>以專業方式採用一個架構框架 <p>有能力有系統地和客觀地評估和選擇適當的架構框架，並符合機構的政策和任何適用的法律和監管規定</p> </li> </ol> |
| 評核指引 | 上述能力單元之綜合能力要求為有系統地和客觀地為機構訂定和發展架構框架。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 備註   | 先修單元: ITSWAR502A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |

資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 名稱   | 為目前的商業架構與目標的商業架構進行差距分析                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 編號   | ITSWAR504A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 應用範圍 | 為目前的基準架構與目標的商業架構進行差距分析，以找出需要在目標的商業架構發展的組件和/或需要在目前基準架構移除的組件                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 級別   | 5                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 學分   | 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 能力   | <p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>瞭解商業架構的基本組件和觀點 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力瞭解商業架構的基本組件和觀點<br/>(商業架構組件的例子見備註1)</li> </ul> </li> <li>識別現有的商業架構及目標的商業架構的建造組件 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力在現有的商業架構及目標的商業架構的建造組件中，界定差距分析的模式</li> </ul> </li> <li>識別和分析基準與目標中的商業架構的差距 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力有系統地識別需要在目標的商業架構發展的組件和/或需要在目前基準架構移除的組件<br/>(潛在的差距根源例子見備註2)</li> </ul> </li> <li>理解為何某些建造組件在目前的商業架構被移除及為何某些建造組件被包含在目標中的商業架構 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>清楚地解釋在目前的商業架構移除某些建造組件(例如:服務，功能)，是為了令目標中的商業架構能配合企業的目標</li> <li>清楚地解釋某些新的建造組件(例如:服務，功能)被包含，是為了令目標中的商業架構能配合企業的目標</li> </ul> </li> </ul> </li> </ol> |
| 評核指引 | <p>上述能力單元之綜合能力要求為</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>識別及分析基準與目標中的商業架構的差距</li> <li>解釋移除及包含某些建造組件在目標中的商業架構的原因</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 備註   | <ol style="list-style-type: none"> <li>商業架構組件及觀點的例子 <ul style="list-style-type: none"> <li>a) 組織的結構；</li> <li>b) 業務目標和目的；</li> <li>c) 業務功能；</li> <li>d) 業務服務；</li> <li>e) 業務程序，包括措施和成果；</li> <li>f) 業務角色，包括技術要求上的發展及修改；</li> <li>g) 業務數據模式；和</li> <li>h) 組織與功能的相關性。</li> <li>(資料來源：<a href="http://www.opengroup.org/architecture/togaf8-doc/arch/toc.html">http://www.opengroup.org/architecture/togaf8-doc/arch/toc.html</a>)</li> </ul> </li> <li>潛在的差距根源例子： <ul style="list-style-type: none"> <li>a) 人事差距；</li> <li>b) 程序差距；</li> </ul> </li> </ol>                                                                                                                                                               |

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• c) 工具差距；</li> <li>• d) 資訊差距；</li> <li>• e) 測量法的差距；</li> <li>• f) 財務上的差距；和</li> <li>• g) 設備差距</li> <li>• (資料來源：<a href="http://www.opengroup.org/architecture/togaf8-doc/arch/toc.html">http://www.opengroup.org/architecture/togaf8-doc/arch/toc.html</a>)</li> </ul> <p>3. 先修單元: ITSWAR605A</p> <p>4. 共修單元ITSWAR606A · ITSWAR505A</p> |
|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 名稱   | 界定量度標準和方法，以測量採用新科技後的業務表現                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 編號   | ITSWAR505A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 應用範圍 | 在現有和新的科技架構下，界定評估業務表現的量度標準和方法                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 級別   | 5                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 學分   | 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 能力   | <p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>瞭解各種量度標準和方法<br/>有能力瞭解各種評估採用現有科技和新科技後的業務表現之量度標準和方法<br/>(量度標準和方法的例子見備註1)</li> <li>瞭解採用新科技後在業務上的影響<br/>有能力在商業架構上使用現有科技和新科技的情況下，進行影響與風險的分析<br/>(有關例子見備註2)</li> <li>進行採用新科技的成本與利益的分析<br/>有能力使用合適的量度標準和方法，測量在商業架構中採用新科技的成本與利益<br/>(有關例子見備註2)</li> <li>將業務績效指標與科技能力的量度標準聯上關係<br/>有能力將科技能力的量度標準(例如交易吞吐量)與業務績效指標配對(例如:交易成本)，利用新科技制定可行的改善</li> </ol> |
| 評核指引 | <p>上述能力單元之綜合能力要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>當採用新科技後，進行成本與利益的分析；</li> <li>持續地監察採用現有科技的業務表現；</li> <li>持續地使用新科技尋求業務表現上的改善。</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                          |
| 備註   | <ol style="list-style-type: none"> <li>量度標準和方法的例子： <ul style="list-style-type: none"> <li>a) 關鍵績效指標</li> <li>b) 投資回報率分析</li> <li>c) 內部回報率</li> <li>d) 平衡計分卡</li> </ul> </li> <li>相關方法的例子：成本與利益分析及力場分析</li> <li>先修單元: ITSWAR605A</li> <li>共修單元ITSWAR504A，ITSWAR606A</li> </ol>                                                                                                                 |

資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 名稱   | 向機構的持份者推廣及闡明新的商業架構                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 編號   | ITSWAR506A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 應用範圍 | 在一般的商業環境中，向機構的持份者推廣及闡明採用的業務程序，以取得持份者的認同和支持                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 級別   | 5                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 學分   | 2                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 能力   | <p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>將新的商業架構傳達給持份者 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力清楚地編寫新的商業架構，並將它傳達給持份者</li> </ul> </li> <li>促進持份者檢討新的商業架構，並提供反饋 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力為不同的持份者建立結構組織以 <ul style="list-style-type: none"> <li>檢討新的商業架構</li> <li>徵集持份者對新商業架構的意見</li> <li>根據反饋意見，修訂新的商業架構</li> <li>批准新的商業架構</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>教育持份者有關新的商業架構 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>向機構的持份者闡明新的商業架構</li> <li>向機構的持份者推廣新的商業架構，以取得持份者的認同和支持</li> <li>向持份者提供有關新的商業架構的培訓</li> </ul> </li> </ul> </li> </ol> |
| 評核指引 | <p>上述能力單元之綜合能力要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>將新的商業架構傳達給持份者</li> <li>促進持份者檢討新的商業架構，並提供反饋；並且</li> <li>教育持份者有關新的商業架構</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 備註   | 先修單元: ITSWAR607A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

## 資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 名稱   | 訂定、檢討和確認網絡架構的原則                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 編號   | ITSWAR509A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 應用範圍 | 在地理和物理限制下，為機構的網絡資源訂定、檢討和確認架構的原則，以符合企業和應用的目標                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 級別   | 5                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 學分   | 2                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 能力   | <p>表現要求</p> <p>1. 瞭解各種網絡技術架構的原則</p> <p>有能力</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 辨認各種網絡技術架構原則之間的相互關係(見備註1)</li> <li>• 應用工具 and 技術來訂定它們與企業和應用目標的含義</li> </ul> <p>2. 以專業方式為網絡資源制定一套網絡技術架構的原則</p> <p>有能力</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 瞭解網絡技術的構的要求，在地理和物理限制下，仍符合企業和應用目標</li> <li>• 為機構的網絡資源檢討、訂定、確認和制定一套網絡技術架構的原則，支持企業和應用目標</li> <li>• 確保已訂定的網絡技術架構的原則依從機構的內部指引和任何適用的(包括本地和國際)法律和管理要求</li> </ul> |
| 評核指引 | 上述能力單元之綜合能力要求為為機構的網絡資源，制定一套網絡技術架構的原則，在地理和物理限制下，仍符合企業和應用宗旨。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 備註   | <p>1) 網絡技術架構的原則至少應該包括以下方面</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• a) 韌性水平；</li> <li>• b) 服務質素(QoS) 特別在多媒體應用系統，例如交互式聲音應用系統的不穩定信號、著色或對不同種類服務的權衡排隊模式；</li> <li>• c) 網絡頻寬和速度極限；</li> <li>• d) 在不同流動性模式的網絡性能要求；和</li> <li>• e) 漫遊</li> </ul>                                                                                                                                                                        |

資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 名稱   | 發展網絡技術架構模式                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 編號   | ITSWAR510A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 應用範圍 | 為機構發展和推薦符合不同持份者需要的網絡技術架構模式                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 級別   | 5                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 學分   | 5                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 能力   | <p>表現要求</p> <p>1. 瞭解各種網絡技術架構模式</p> <p>有能力</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>為企業選擇適當的網絡技術架構模式</li> <li>為企業選擇適當的行內參考模式</li> </ul> <p>2. 以專業方式發展網絡技術架構模式</p> <p>有能力</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>發展適當的網絡架構模式，根據網絡技術架構的原則、企業要求和機構的政策和程序</li> <li>有系統地辨認在目標網絡架構必要的建造組件，並且/或者在現行的基準網絡架構應該移除的建造組件</li> <li>清楚地解釋從基準網絡架構移除那些建造組件的原因</li> <li>清楚地解釋目標網絡架構需要那些建造組件(例如服務、功能)的支持，以符合企業的需要</li> <li>清楚地解釋包括那些建造組件在目標網絡架構是為了符合企業的需要</li> <li>為企業選擇適當的行內參考模式</li> <li>發展一個網絡技術架構模式，符合網絡技術架構指定的原則</li> </ul> <p>3. 確認網絡技術架構的模式</p> <p>有能力</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>測試網絡技術架構的模式，確保完整性的要求得到處理</li> <li>與持份者進行架構模式和建造組件的正式核對點檢討，確保達到企業目標</li> <li>進行最後的再次覆核，確保整體架構模式針對企業要求</li> </ul> |
| 評核指引 | 上述能力單元之綜合能力要求為根據持份者的需要，發展針對企業要求的網絡技術架構模式。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 備註   | 先修單元: ITSWAR509A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |

資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 名稱   | 執行現行的網絡架構與企業要求的差距分析                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 編號   | ITSWAR511A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 應用範圍 | 執行現行的網絡架構基準與相關企業要求的差距分析，找出需要在目標網絡架構發展的組分，並且/或者需要從現行的基準移除的組分(例如服務、功能)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 級別   | 5                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 學分   | 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 能力   | <p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>瞭解網絡架構的基本建造組件 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力辨認網絡架構的建造組件和它的基本組分</li> </ul> </li> <li>辨認基準網絡架構和新企業要求需要之間的差異有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>辨認符合網絡技術架構原則的基準網絡架構模式和符合機構政策和程序的企業要求需要之間的差異</li> <li>如適用，辨認符合地方和國際法律 and 規格的要求</li> </ul> </li> <li>以專業方式執行現行的基準與目標企業架構的差距分析 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>根據機構的內部指引和任何法律和管理要求，執行現行的基準與目標企業架構的差距分析</li> <li>設計方法和訂定網絡架構原則，以彌合差距</li> </ul> </li> </ul> </li> </ol> |
| 評核指引 | 上述能力單元之綜合能力要求為按照持份者的需要，執行現行的網絡架構基準與相關企業要求的差距分析，辨認需要在目標網絡架構發展，並且/或者從現行的基準移除的建造組件。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 備註   | 先修單元: ITSWAR509A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |

資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 名稱   | 網絡架構的設計和建造                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 編號   | ITSWAR512A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 應用範圍 | 訂定、評估和運用適當的國際、國內、業界、廣泛採用的和公司的標準，設計和建造網絡架構                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 級別   | 5                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 學分   | 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 能力   | <p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>瞭解網絡架構的國際、國內、業界、廣泛採用的、和公司的標準 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>領導和監督機構內網絡架構的設計、部署和實施</li> <li>明白那些與地方和國際法律和監管要求相關的承諾要求</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>訂定設計和建造網絡架構的標準 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力選擇或改編相關的標準，設計、部署和實施適合機構特定環境的網絡架構</li> </ul> </li> <li>評估網絡架構的設計和建造標準 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>瞭解新技術對現有的網絡架構的影響</li> <li>辨認不同標準在支持目標網絡架構的利弊</li> <li>在選擇標準時，保證以下觀點得到考慮： <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 硬件觀點</li> <li>○ 通信觀點</li> <li>○ 處理觀點</li> <li>○ 標準觀點</li> <li>○ 成本觀點</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul> </li> <li>運用網絡架構設計和建造的標準 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力以高度專業方式，為機構的目標網絡架構訂定適當的標準，支持業務功能</li> </ul> </li> <li>在進行這工作，展示高度的專業精神 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力以高度專業方式為機構的目標網絡結構訂定適當的標準，支持業務功能</li> </ul> </li> </ol> |
| 評核指引 | 上述能力單元之綜合能力要求為運用適當的標準，設計和建造網絡架構。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 備註   | 先修單元: ITSWAR510A，ITSWAR511A，ITSWAR513A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |

資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 名稱   | 塑造和分析網絡架構                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 編號   | ITSWAR513A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 應用範圍 | 應用適當的工具塑造和分析網絡架構的各個觀點                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 級別   | 5                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 學分   | 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 能力   | <p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>瞭解塑造和分析網絡架構的各種觀點的工具和技術 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力掌握分析網絡架構的各種觀點的模型工具和技術</li> </ul> </li> <li>發展、評估和應用適當的工具，塑造和分析網絡架構的各種觀點 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>根據觀點的類型，選擇相關的工具和技術</li> <li>確定工具和技術是否足夠塑造和分析各種觀點</li> <li>使用適當的工具和技術，塑造和分析網絡架構的不同觀點</li> <li>確保網絡架構的所有觀點已經包括在模式和分析內</li> <li>(網絡架構的不同觀點見備註)</li> </ul> </li> </ul> </li> </ol> |
| 評核指引 | 上述能力單元之綜合能力要求為應用適當的工具，塑造和分析網絡架構的各個觀點。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 備註   | 網絡架構的不同觀點包括硬件觀點、通信觀點、處理觀點、標準觀點和成本觀點。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |

資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 名稱   | 執行網絡架構的生命週期管理                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 編號   | ITSWAR514A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 應用範圍 | 確保證網絡架構可應付機構現在和未來的需要                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 級別   | 5                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 學分   | 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 能力   | <p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>瞭解網絡架構的生命週期管理的原則和技術 <p>有能力描述和記錄被採納的網絡架構的適當生命週期，確保根據網絡技術架構原則而訂定的要求得到適當處理</p> </li> <li>瞭解最新的網絡技術的發展 <p>有能力瞭解新技術的趨向和辨認它們對當前的網絡技術的影響</p> </li> <li>執行網絡架構生命週期的管理 <p>有能力執行在網絡架構生命週期的不同階段的工作</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>評估</li> <li>採購</li> <li>部署</li> <li>管理</li> <li>回收</li> </ul> </li> <li>以專業方式執行網絡架構的生命週期管理 <p>有能力在網絡架構的生命週期的管理期間，根據機構的特定環境，確定是否更新已採納的網絡架構或以最新的網絡技術取替</p> </li> </ol> |
| 評核指引 | 上述能力單元之綜合能力要求為確保機構現在和未來的需要得到被採納的網絡架構的最新網絡技術支持。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 備註   | 先修單元: ITSWAR509A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|      |                                                                                                                                                                                                                                                      |
|------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 名稱   | 為所採納的應用系統綜合架構建立指引                                                                                                                                                                                                                                    |
| 編號   | ITSWAR515A                                                                                                                                                                                                                                           |
| 應用範圍 | 為機構所選用的應用系統綜合架構的設計，建立標準、最佳做法、核實過程和指引                                                                                                                                                                                                                 |
| 級別   | 5                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 學分   | 1                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 能力   | <p>表現要求</p> <p>1. 瞭解業界標準和最佳做法</p> <p>有能力根據(地方和國際) 業界標準和最佳做法，建立清楚和可執行的標準和最佳做法，以助機構使用已採納的應用系統綜合架構</p> <p>2. 瞭解核實過程</p> <p>有能力根據(地方和國際) 業界標準和最佳做法，為將會納入已採納的應用系統綜合架構的應用系統，訂定承諾核實過程</p> <p>3. 訂定使用指引</p> <p>有能力為機構訂定標準、最佳做法和核實過程的使用指引，以落實被採納的應用系統綜合架構</p> |
| 評核指引 | 上述能力單元之綜合能力要求為為被採納的應用系統綜合架構，訂立一套原則、標準、最佳做法和核實過程的指引。                                                                                                                                                                                                  |
| 備註   |                                                                                                                                                                                                                                                      |

資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 名稱   | 確保可以操作的應用系統綜合架構得到落實                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 編號   | ITSWAR516A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 應用範圍 | 評估和訂定任何需要監控和審計的應用系統的功能的要求，並落實這些功能在已採納的應用系統綜合架構                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 級別   | 5                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 學分   | 1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 能力   | <p>表現要求</p> <p>1. 訂立應用系統審計要求</p> <p>有能力</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>根據被採納的應用系統綜合架構，訂定和建立應用系統審計的要求和核對點</li> <li>納入訂定的要求和核對點在發展方法內</li> </ul> <p>2. 設計應用系統審計功能</p> <p>有能力</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>設計質素保證和審計功能和程序，保證應用系統綜合架構是高品質</li> <li>納入那些訂定的程序到相關的文件，例如發展方法</li> </ul> <p>3. 實施審計功能</p> <p>有能力</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>執行應用系統質素保證和審計功能</li> <li>評估質素保證和審計功能的結果，對比相關的要求</li> </ul> |
| 評核指引 | 上述能力單元之綜合能力要求為通過在已採納的應用綜合架構，訂立和實施審計功能，確保應用系統綜合架構是可實行、易處理和可審計的。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 備註   | 應用審計包括應用系統監控，就著被採納的應用系統綜合架構的要求，核對應用系統綜合化的操作。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |

資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 名稱   | 處理應用系統綜合架構的生命週期                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 編號   | ITSWAR517A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 應用範圍 | 訂定、處理和保存資源，維持在綜合架構的應用系統在現行狀態                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 級別   | 5                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 學分   | 1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 能力   | <p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 瞭解應用系統綜合化的生命週期的概念<br/>有能力瞭解並記錄應用系統綜合化的生命週期，包括與其它架構模式的關係</li> <li>2. 訂定生命週期管理政策<br/>有能力訂定生命週期管理政策，包括維修和改變被採用的應用系統綜合架構的程序</li> <li>3. 辨認資源需求，符合生命週期管理政策有能力辨認必須的資源需求，以檢討、維持和改變應用系統綜合架構的生命週期</li> <li>4. 維持生命週期管理政策<br/>有能力運用可利用的資源，執行應用系統綜合架構的生命週期的管理工作，確保被採用的架構 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 正確地反映機構的現在和將來需要</li> <li>• 與業界同類技術同步進展和有同樣的可用性</li> </ul> </li> </ol> |
| 評核指引 | 上述能力單元之綜合能力要求為確保應用系統綜合架構得到適當的管理和維持。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 備註   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 名稱   | 瞭解各樣應用系統軟件架構模式的主要特色                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 編號   | ITSWAR518A                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 應用範圍 | 對各樣應用系統軟件架構模式的主要特色展示出清楚的瞭解，以評估採用那些模式為機構設計軟件的可行性                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 級別   | 5                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 學分   | 1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 能力   | <p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 瞭解各樣應用系統軟件架構模式和樣式，它們的差異和背後的技術<br/>有能力解釋不同應用系統軟件架構模式的假定、主要特色、深層結構、長處和弱點<br/>(見備註應用軟體結構模式的例子)</li> <li>2. 瞭解各樣應用系統軟件架構模式的異同<br/>有能力對比及列舉採用不同的應用系統軟件架構模式在指定要求下的正反面</li> <li>3. 瞭解採用各樣應用系統軟件架構模式的趨勢和範例，及支持範例轉移的基本原因<br/>有能力分析採用各樣應用系統軟件架構模式的趨勢，並列舉其推動力和阻力</li> </ol> |
| 評核指引 | <p>上述能力單元之綜合能力要求為</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 瞭解各樣應用系統軟件架構模式的主要特色；</li> <li>• 瞭解那些模式的正反面；並且</li> <li>• 瞭解那些架構模式背後的推動力</li> </ul>                                                                                                                                                                      |
| 備註   | 應用系統軟件架構模式的例子: JEE5，dot.Net，SAA，客戶/伺服器，n-Tier，和 SOA。                                                                                                                                                                                                                                                                   |

資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 名稱   | 發展應用系統軟件架構模式                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 編號   | ITSWAR519A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 應用範圍 | 評估、比較平衡及向機構建議應用系統軟件架構模式和樣式，或解決機構現時有關軟件架構的問題                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 級別   | 5                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 學分   | 2                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 能力   | <p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>瞭解各樣應用系統軟件架構模式和樣式，它們的差異和背後的技術 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力解釋不同應用系統軟件架構模式的假定、主要特色、深層結構、長處和弱點(見備註應用軟體結構模式的例子)</li> </ul> </li> <li>選擇及建議最合適的應用系統軟件架構模式 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力檢討、比較和平衡，及向機構建議最合適在軟件系統開發的應用系統軟件架構模式或解決機構現時有關軟件架構的問題</li> </ul> </li> <li>選擇及/或開發必須的應用系統軟件架構的資源 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>根據最配合目標的業務驅動力，選擇相關的應用系統軟件架構的資源(例如標準和工具)</li> <li>開發及執行應用系統軟件架構的資源，</li> <li>支援應用系統軟件架構</li> <li>成為機構的資訊及通訊科技基礎建設的一部分</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>以專業方式選擇、建議及開發合適的應用系統軟件架構模式 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>利用專業的判斷力檢討、選擇及建議合適的應用系統軟件架構模式、標準和工具</li> <li>確保採用的應用系統軟件架構能支援優良的軟件設計和發展慣例，並能符合機構的內部指引及任何適用的(本地和國際的)法律與監管要求</li> </ul> </li> </ul> </li> </ol> |
| 評核指引 | 上述能力單元之綜合能力要求為在應用軟件系統開發最合適的應用系統軟件架構模式，以滿足所有持份者的需要。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 備註   | 應用系統軟件架構模式的例子: JEE5，dot.Net，SAA，客戶/伺服器，n-Tier，和 SOA。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |

資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 名稱   | 保持內部慣例和業內優良習慣是一致的                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 編號   | ITSWAR520A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 應用範圍 | 發展和保持與業務、數據和科技架構同步的，並能應用於機構內所有軟件開發項目的方法、標準、慣例及程序，                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 級別   | 5                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 學分   | 2                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 能力   | <p>表現要求</p> <p>1. 瞭解在所採用的應用系統軟件架構內，那些是優良軟件設計及開發慣例的元素，那些是軟件開發的困難和陷阱</p> <p>有能力在採用中的應用系統軟件架構內的假設和限制下，以軟件開發工作的可用性、可測試性、可伸展性、可修護性及易處理性，列舉優良軟件設計慣例的元素及困難和陷阱</p> <p>2. 開發方法、程序及優良慣例</p> <p>有能力在應用系統軟件設計發展和測試上制定方法、程序及優良慣例，並符合機構的內部指引與任何合適的(本地和國際)法律和監管要求</p> <p>3. 為採用的架構模式編寫方法、程序及優良慣例</p> <p>有能力清楚地編寫已界定的方法、程序及優良慣例</p> <p>4. 為發展了的方法、程序、標準及優良慣例，設計範本，協助其實施</p> <p>有能力為機構所採用的架構模式，設計範本，以落實發展了的方法、標準及優良慣例</p> <p>5. 執行強制性使用範本</p> <p>有能力透過影響、鼓勵和/或強制，在不同的發展階段推動使用發展了的方法、程序、標準、優良慣例和範本，例如編碼常規和原始碼管理慣例</p> |
| 評核指引 | 上述能力單元之綜合能力要求為確保軟件開發方法、標準、慣例及程序在發展生命週期得到維持，並符合科技的提升，而在資訊及通訊科技行業可提供那些科技。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 備註   | 先修單元: ITSWAR607A，ITSWAR611A，ITSWAR615A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |

資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 名稱   | 瞭解嵌入式軟件系統的關鍵特徵                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 編號   | ITSWAR521A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 應用範圍 | 透過應用適當原則，設計同類軟件系統，展示清楚瞭解嵌入式軟件系統的關鍵特徵                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 級別   | 5                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 學分   | 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 能力   | <p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>瞭解嵌入式軟件系統的關鍵特徵 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力解釋嵌入式軟件系統的關鍵特徵和它們對嵌入式軟件系統設計的影響<br/>(嵌入式軟件系統的關鍵特徵的一些例子見備註1)</li> </ul> </li> <li>瞭解嵌入式軟件系統的整體設計要求 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力解釋嵌入式軟件系統的整體設計要求<br/>(嵌入式軟件系統的設計要求的一些例子見備註2)</li> </ul> </li> <li>瞭解適用於嵌入式軟件系統的設計原則 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力解釋各樣設計原則和它們怎樣適用於嵌入式軟件系統</li> </ul> </li> <li>應用適當的原則在嵌入式軟件系統的設計 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力使用適當的設計原則在嵌入式軟件系統的設計</li> </ul> </li> <li>以專業方式設計嵌入式軟件系統 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力在嵌入式軟件系統設計，展示高度專業精神和能力</li> </ul> </li> </ol> |
| 評核指引 | 上述能力單元之綜合能力要求為以專業方式應用適當的原則在嵌入式軟件系統的設計。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 備註   | <ol style="list-style-type: none"> <li>一些嵌入式軟件系統的關鍵特徵例子有 <ul style="list-style-type: none"> <li>a) 對硬件平臺的高度依賴性；</li> <li>b) 軟件覆蓋區細小和代碼效率高；</li> <li>c) 許多在實質上是實時的；</li> <li>d) 針對非常具體問題而建造目的；</li> <li>e) 高度可靠性和穩健性(自我診斷和自我更正是常見的要求)；和</li> <li>f) 是極端高品質的軟件(因在生產發行版本後分發更正軟件會非常昂貴)。</li> </ul> </li> <li>嵌入式系統的整體設計要求可能包括： <ul style="list-style-type: none"> <li>a) 系統的目的；</li> <li>b) 輸入和輸出規格；</li> <li>c) 性能標準；</li> <li>d) 使用樣式和環境；</li> <li>e) 實用性的要求和限制；</li> <li>f) 硬件平臺；和</li> <li>g) 實體限制和覆蓋區。</li> </ul> </li> </ol>                                                                                                                  |

資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|---------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. 名稱   | 訂定度量指標，確保技術架構符合企業目標                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 2. 編號   | 111127L5                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 3. 應用範圍 | 訂定度量指標，評估和分析技術架構，確保技術架構可以支援企業目標和宗旨                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 4. 級別   | 5                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 5. 學分   | 3 (僅供參考)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 6. 能力   | <p>表現要求</p> <p>6.1 瞭解質素保證的原則</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 明確表達對於質素保證的需要，確保最終的技術架構能符合所需的質素標準</li> <li>▪ 瞭解資訊科技服務商提供的質量保證標準和措施</li> </ul> <p>6.2 瞭解質素標準相關的度量指標的目的</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 瞭解適當和可測量的度量指標，評估技術架構的能力，以符合企業目標和宗旨（見備註）</li> </ul> <p>6.3 訂定質素保證的度量指標</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 瞭解最新的業務和技術變化</li> <li>▪ 遵守貿易實務守則</li> <li>▪ 必要時更新已製定的軟件部署或遷移計劃和應急計劃</li> </ul> <p>6.4 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 與持份者進行正式的架構模式和建造組件的檢討，確認已達到企業目標</li> <li>▪ 將所有結果存檔</li> </ul> |
| 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"> <li>▪ 確認所實施的技術架構符合企業目標和其他宗旨</li> </ul> <p>請注意：由於企業要求和技術選取持續的變動，這可能是持續的活動。這令質素保證標準的定義和度量指標非常重要。</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 8. 備註   | <p>度量指標的例子可以是一張關鍵問題的清單，用於提問架構模式和服務組合，來測試它們的優點和完整性。</p> <p>[本能力單元取代 ITSWAR508A 「訂定度量指標，確保技術架構符合企業目標」]</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |

資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|---------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. 名稱   | 開發微服務架構                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 2. 編號   | 111128L5                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 3. 應用範圍 | 從各種角度開發微服務架構參考模型，以符合業務需求以及更高級別架構的要求                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 4. 級別   | 5                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 5. 學分   | 3 (僅供參考)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 6. 能力   | <p>表現要求</p> <p>6.1 檢閱微服務架構的好處和挑戰</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 瞭解將應用程式分拆為微服務的好處，例如模塊化、可擴展性、集成等</li> <li>▪ 瞭解微服務通信的協議模型 <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 同步</li> <li>▪ 異步</li> <li>▪ 界面整合</li> </ul> </li> <li>▪ 解決開發微服務架構的挑戰 <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 複雜性</li> <li>▪ 缺乏管治</li> <li>▪ 延遲</li> <li>▪ 數據完整性</li> <li>▪ 版本控制</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul> <p>6.2 瞭解各種微服務架構參考模型</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 瞭解構建微服務架構的開發過程</li> <li>▪ 識別微服務的界限</li> <li>▪ 瞭解將單一應用程式分拆為一系列微服務的策略</li> </ul> </li> </ul> <p>6.3 通過評估業務能力和軟硬件環境來開發微服務架構</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 為計算資源選擇合適的託管模式</li> <li>▪ 描述能夠對關鍵需求進行推理，並限制所有後續改進的微服務。</li> <li>▪ 對微服務進行評估和分析</li> </ul> </li> </ul> |
| 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"> <li>▪ 開發與業務能力、軟硬件環境以及上層架構業務需求相匹配的微服務架構</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 8. 備註   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |

資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|---------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. 名稱   | 塑造技術架構                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 2. 編號   | 111129L5                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 3. 應用範圍 | 使用架構建造組件和通過考慮特殊問題領域或行業的適當的架構觀點，塑造技術架構                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 4. 級別   | 5                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 5. 學分   | 6 (僅供參考)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 6. 能力   | <p>表現要求</p> <p>6.1 瞭解技術架構觀點</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 確定技術架構相關的持份者</li> <li>▪ 選取技術架構觀點，針對持份者的關注（見備註）</li> </ul> </li> </ul> <p>6.2 辨認、評估和應用技術架構工具和技術</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 有能力應用適當的工具和技術(例如架構模式，架構描述語言，圖像和概要)捕取，塑造，分析和存擋技術架構觀點</li> </ul> <p>6.3 利用切積木的方法，塑造架構</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 有能力根據相關的觀點，提取技術架構到架構建造組件</li> </ul> <p>6.4 瞭解各種觀點的相護關係</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 有能力集成架構模式的各種觀點 <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 促進建造組件的分解</li> <li>▪ 提高觀眾的理解</li> </ul> </li> </ul> <p>6.5 使用切積木的方法，開發最初的技术架構</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 有能力使用適當的架構建造組件，開發和記錄最初的技术架構</li> </ul> <p>6.6 與持份者進行檢討</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 能夠徵求持份者的反饋 <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 確認架構解決了所有持份者關注的問題</li> <li>▪ 如有必要，重新設計架構</li> </ul> </li> </ul> |
| 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"> <li>▪ 使用切積木的方法和適當的工具和技術，集成各種觀點，開發和草擬技術架構模式</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 8. 備註   | <p>技術架構觀點的例子包括硬體、通信、處理過程、標準、成本和整合性</p> <p>[本能力單元取代 ITSWAR507A 「塑造技術架構」]</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |

資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 名稱   | 為組織訂定、優先排序及記錄架構的遠景和原理                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 編號   | ITSWAR601A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 應用範圍 | 為需要協議和採用適當的資訊科技架構的遠景和原則來支持其(營運)目標的組織                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 級別   | 6                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 學分   | 4                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 能力   | <p>表現要求</p> <p>1. 理解不同的資訊科技架構的遠景和原理</p> <p>有能力</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>分析業務需求和組織的驅動力</li> <li>瞭解可以用來支持組織營運使命的各種架構的遠景和原理</li> </ul> <p>2. 熟悉各持份者，並了解他們的需要和關切</p> <p>有能力</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>確定持份者及他們的需要</li> <li>分析和了解他們的關注，制訂合適的架構遠景和原理，優化商機</li> </ul> <p>3. 訂定和優先排序架構的遠景和原理</p> <p>有能力按照組織以及任何適用的(國際和當地)法律和監管要求</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>訂定架構的遠景和原理 <ul style="list-style-type: none"> <li>以針對關鍵的業務需求和業務驅動力</li> <li>以處理架構工作的局限</li> <li>以得知架構工作的局</li> </ul> </li> <li>界定有關持份者，給予他們的關注和目標優先次序</li> <li>訂定組織的 "架構足跡" (見備註)</li> <li>訂定架構工作的成果的範圍和假設</li> <li>闡明架構的遠景，顯示對這些要求和局限的回應，其中包括 <ul style="list-style-type: none"> <li>解釋從架構得到的好處</li> <li>標示這些好處到企業的目標</li> </ul> </li> </ul> <p>4. 以專業的方式記錄架構的遠景和原理</p> <p>有能力在行業首選的形式和格式下，按照組織的內部指引以及任何適用的國際和當地法律和監管要求，編寫及記錄架構的遠景和原理</p> |
| 評核指引 | <p>上述能力單元之綜合能力要求為</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>為組織理性地訂定、優先排序及記錄架構的遠景和原則，以支持其業務使命；並且</li> <li>徵求管理層的接納，實施架構的遠景和原則</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 備註   | 架構的足跡指可以調動的人力與資源，他們可以在他們的崗位從事架構工作及他們的責任。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |

資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 名稱   | 對持份者提倡和解釋所採用的架構設計方法                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 編號   | ITSWAR602A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 應用範圍 | 推薦和解釋所採用的架構設計方法，其基本原則和對機構的持份者的預期利益，以獲取他們的接納和支持                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 級別   | 6                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 學分   | 2                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 能力   | <p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>對機構的資訊科技架構的遠景和原則有專業了解 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>透徹地瞭解企業的需求和機構的驅動力</li> <li>瞭解各種與機構業務使命相關的架構遠景和原則</li> <li>對機構採納的架構遠景和原則有專家水平的瞭解</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>深入瞭解持份者的需求和他們的關注 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>找出持份者目前和將來的需要</li> <li>分析和了解他們的憂慮</li> <li>闡明已採納的架構遠景和原則可以怎樣滿足他們的需要和關切</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>提倡和解釋已採納的架構設計方法，其基本原則及預期效益 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>解釋已採納的架構遠景和原則怎樣解決機構內關鍵的業務需求和業務驅動力</li> <li>展示給相關的持份者，所採用的架構遠景和原則可以針對他們的關切和目標</li> <li>準確和主動地在機構內各階層闡明所採用的架構遠景，並取得他們的接納及支持</li> <li>確保所採用的架構的演變及由此帶來的發展週期，得到機構的行政人員的正確認識和認同，及直接管理層的支持和承諾</li> </ul> </li> </ul> </li> </ol> |
| 評核指引 | 上述能力單元之綜合能力要求為解釋和建議所採納的架構設計方法，它的基本原則和對機構的持份者的預期利益，以獲得集體的接納和支持。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 備註   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |

資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 名稱   | 建立程序，以監測所採用的架構原則、設計指引和合成設計                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 編號   | ITSWAR603A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 應用範圍 | 建立程序，以監測所採用的架構原則、設計指引和合成設計，確保適合商業用途和符合組織的遠景                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 級別   | 6                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 學分   | 2                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 能力   | <p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>從業務領域和其他相關的限制下，瞭解所採用的架構框架 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>理解所採用的架構框架及其基本假設和前提條件與其他商業和環境條件的關係</li> <li>分析這些條件的變化對採用的架構框架的影響</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>成立過程，確保所採用的架構框架是合適的 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>訂定驗證過程，即證實界定的架構框架適用於不斷變化的環境的所需步驟</li> <li>訂定誰是負責確認過程</li> <li>設計監測過程，即進行定期和/或事件驅動的架構確認過程</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>確保所採用的架構框架是合適的 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>在所採用的架構框架進行系統審查，以驗證其能力足以迎合組織的經營的原則、業務目標和策略性的業務驅動力</li> <li>在所採用的架構框架作出必要的改進和改變，確保其適用性</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>以專業的方式成立和執行必需的監控和確認過程 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力按照組織的政策和指引，建立和執行架構框架的監控和確認過程</li> </ul> </li> </ol> |
| 評核指引 | <p>上述能力單元之綜合能力要求為</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>訂定和建立必需的程序，監控和確認所採用的架構框架是適合組織的用途；</li> <li>執行這些監控和確認程序，確保所採用的架構框架不斷進化，以滿足組織不斷變化的環境；並</li> <li>與有關持份者溝通，獲取他們對確認和監控進程的支持</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 備註   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |

資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 名稱   | 建立程序，管理所採用的架構設計的落實                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 編號   | ITSWAR604A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 應用範圍 | 建立必需的程序，管理組織所採用的結構設計的落實                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 級別   | 6                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 學分   | 2                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 能力   | <p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>為落實所採用的架構框架和設計，訂定最合適的管治結構<br/>有能力訂定管治結構來監督和指導所採用的架構框架和設計的落實</li> <li>建立必需的管治結構，以落實所採用的架構框架和設計<br/>有能力建立必需的管治架構，由主要的持份者監督和指導所採用的架構框架和設計的落實</li> <li>在管治結構建立必需的程序，監督和指導所採用的架構框架和設計的落實<br/>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>建立必需的操作程序，包括管治結構的程序，用作有效的決策</li> <li>與管治結構成員有效地分享和分發信息</li> </ul> </li> </ol> |
| 評核指引 | 上述能力單元之綜合能力要求為建立程序，指導所採用的架構框架和設計的落實，這個程序包括具備操作程序和過程的管治結構。                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 備註   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |

資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 名稱   | 檢討機構目前的基準架構及開發目標商業架構                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 編號   | ITSWAR605A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 應用範圍 | 檢討、分析和記錄機構目前的基準架構，並根據機構的企業原則、企業目標和策略驅動力，發展目標商業架構                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 級別   | 6                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 學分   | 5                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 能力   | <p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 瞭解各種用作界定商業架構的工具及方法<br/>有能力識別和應用用作界定商業架構的各種工具及方法(用作界定商業架構的工具及方法之例子見備註1)</li> <li>2. 瞭解企業原則、企業目標和策略驅動力<br/>有能力識別商業架構內的企業原則、企業目標和策略驅動力</li> <li>3. 瞭解商業架構的基本組件和觀點<br/>有能力瞭解商業架構的基本組件和觀點 (商業架構的組件例子見備註2)</li> <li>4. 檢討、分析及記錄目前商業架構的基準<br/>有能力透過盤點現有商業架構的建造組件，例如原則、模範、標準及目前的積存(自下而上的方法)，檢討、分析及記錄目前商業架構的基準</li> <li>5. 開發目標商業架構<br/>有能力識別商業架構的建造組件及根據機構的企業原則、企業目標和策略驅動力，開發目標商業架構(自上而下的方法)</li> </ol>                                                                                                                                                                                |
| 評核指引 | <p>上述能力單元之綜合能力要求為</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 檢討、分析及記錄目前商業架構的基準</li> <li>• 根據機構的企業原則、企業目標和策略驅動力，開發目標商業架構</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 備註   | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 工具及方法的例子: <ul style="list-style-type: none"> <li>• a) REA商業模型；</li> <li>• b) Zachman框架；</li> <li>• c) 開放式應用組織；</li> <li>• d) 通用商業語言</li> </ul> </li> <li>2. 商業架構的組件和觀點的例子:: <ul style="list-style-type: none"> <li>• a) 組織的結構；</li> <li>• b) 業務目標和目的；</li> <li>• c) 業務功能；</li> <li>• d) 業務服務；</li> <li>• e) 業務程序，包括措施和成果；</li> <li>• f) 業務角色，包括技術要求上的發展及修改；</li> <li>• g) 業務數據模式；和</li> <li>• h) 組織與功能的相關性</li> </ul> <p>(來源: <a href="http://www.opengroup.org/architecture/togaf8-doc/arch/toc.html">http://www.opengroup.org/architecture/togaf8-doc/arch/toc.html</a>)</p> </li> </ol> |

資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 名稱   | 捕捉、分析及塑造各種有關商業架構的觀點                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 編號   | ITSWAR606A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 應用範圍 | 評估、開發及使用合適的工具，捕捉、分析及塑造各種有關商業架構的觀點，確定是否已回應持份人的關注                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 級別   | 6                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 學分   | 5                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 能力   | <p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 瞭解不同商業模型製造工具和方法<br/> <p>有能力挑選合適的模型製造工具以捕捉、分析及塑造各種有關商業架構的觀點(見備註1 工具及方法的例子)</p> </li> <li>2. 評估及選擇模型製造工具<br/> <p>有能力根據揀選了的觀點及其複雜程度，評估及選擇合適的工具，以捕捉、塑造及分析持份人的觀點</p> </li> <li>3. 開發模型製造工具<br/> <p>有能力開發新的工具，描述現有工具不能支援的觀點，例如報表和量度業務表現的指令，例如投資回報率分析</p> </li> <li>4. 使用模型製造工具<br/> <p>有能力應用合適工具以捕捉、塑造及分析各種有關商業架構的建造組件</p> </li> <li>5. 塑造及編寫商業架構的文件，以達致企業原則、企業目標和策略驅動力<br/> <p>有能力行使專業判斷，選擇合適的模型製造工具以捕捉、塑造及分析持份人的觀點</p> </li> </ol> |
| 評核指引 | 上述能力單元之綜合能力要求為正確地捕捉、塑造及分析所有持份人對商業架構的觀點，確保持份人的關注得到恰當的回應。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 備註   | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 商業建模的工具和方法的例子: <ul style="list-style-type: none"> <li>• a) 活動模式(例如統一建模語言之活動圖，流程表，商業流程管理推動組織，i.e. <a href="http://www.bpmi.org">www.bpmi.org</a>)</li> <li>• b) 統一建模語言的用例圖</li> <li>• c) 統一建模語言的類圖</li> <li>• d) 組織圖</li> <li>• e) 數據交換模式</li> <li>• f) 文件工程</li> </ul> </li> <li>2. 先修單元: ITSWAR605A</li> </ol>                                                                                                                            |

資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 名稱   | 建立資料架構登記冊                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 編號   | ITSWAR609A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 應用範圍 | 應用和開發適當的工具，捕捉和塑造資料財產為數據架構製品，並在資料架構登記冊中執行製品的生命週期管理                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 級別   | 6                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 學分   | 6                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 能力   | <p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>瞭解各種各樣資料塑造和規格的工具 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力確定不同工具以用作 <ul style="list-style-type: none"> <li>捕捉現有資料財產之數據架構</li> <li>分析現有之數據架構和數據模式</li> <li>從不同觀點建立數據模式</li> <li>(見備註1所需工具的例子)</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>評估及選擇適當的工具以捕捉及塑造資料財產為數據架構製品 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>根據所需的觀點，評估不同工具，以滿足持份者的需要及資料的要求</li> <li>選擇適當的工具以塑造資料財產為數據架構製品</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>應用及開發已選取的工具來捕捉及塑造資料財產為數據結構製品 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>應用已選取的工具來捕捉及塑造資料財產為數據結構製品，以滿足持份者的需要及資料的要求</li> <li>如現有之工具不能夠滿足需要，修改現有的工具或開發新的工具，如表單軟件，數據庫程式</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>瞭解數據架構製品的生命週期 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>瞭解不同數據架構製品的生命週期，從創建到批准到升級到折舊</li> <li>瞭解在生命週期中，不同人士從開發及使用製品的角色及責任</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>評估及選擇適當的工具建立數據架構製品登記冊，執行製品的生命週期管理 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>根據持份者之需要，評估不同工具以執行數據架構製品的生命週期管理</li> <li>選擇適當的工具建立數據架構製品登記冊</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>應用及開發所需的工具來建立數據架構製品的登記冊，以管理其生命週期 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>應用已選取的工具來建立數據架構製品登記冊，執行生命週期的管理，滿足持份者的需要，例如軟件版本控制</li> <li>修改現有的工具或開發新工具來建立據結架製品登記冊，執行數據架構製品的生命週期管理，以滿足持份者之需要，例如建立登記網站</li> </ul> </li> </ul> </li> </ol> |
| 評核指引 | <p>上述能力單元之綜合能力要求為</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>應用及開發所需的工具及技術，捕捉和塑造資料財產為數據架構製品；並且</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

|    |                                                                                                                                                           |
|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 應用及開發所需的工具及技術，建立數據架構製品的登記冊和執行製品的生命週期管理</li> </ul>                                                                |
| 備註 | <p>開發資料架構製品所需工具的例子</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• a) 資料塑造工具如UML；</li> <li>• b) 表單軟件；和</li> <li>• c) 資料庫管理實用程式，例如那些用於捕捉資料庫結構的實用程式</li> </ul> |

資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 名稱   | 建立資訊系統資料架構                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 編號   | ITSWAR611A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 應用範圍 | 把資料財產納入業務流程模式，建立資料架構製品登記冊，以支援資訊系統的發展                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 級別   | 6                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 學分   | 5                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 能力   | <p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>瞭解資料架構中不同的製品 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力瞭解資料架構中不同的製品</li> <li>(見備註1)</li> </ul> </li> <li>辨認建立資料架構的驅動因素 <p>有能力辨認資料架構的發展和使用的因素；那些因素可能與以下相關</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>企業驅動力</li> <li>資訊科技策略</li> <li>監管要求</li> </ul> </li> <li>塑造資料流程和結構 <p>有能力</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>開發業務流程模式，描述不同系統和團體之間的資料流程</li> <li>開發資料架構的資料模式，描述現有資料財產和新的應用程式的要求</li> <li>權衡各模式，調和所有矛盾的模式至規範化的模式，以達到最大的可再用性</li> </ul> </li> <li>將資料架構製品存檔 <p>有能力轉化過程和資料模式為資料架構製品</p> </li> <li>開發、出版和維護資料架構製品登記冊 <p>有能力</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>開發和出版資料架構製品登記冊</li> <li>提供規則及指南，處理資料架構製品的生命週期和保證內容是最新的</li> </ul> </li> </ol> |
| 評核指引 | <p>上述能力單元之綜合能力要求為</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>從資料財產開發必需的資料架構製品；並且</li> <li>開發，出版和維護資料架構製品登記冊，作為將開發的資訊系統的資料架構</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 備註   | <ol style="list-style-type: none"> <li>資料架構製品的例子有 <ul style="list-style-type: none"> <li>a) 業務流程模式，即記錄在機構內，資料怎樣和從那里收集，存放，處理和流動；</li> <li>b) 資料字典，即用於電子和紙張的資料財產的資料個體的目錄和規格；</li> <li>c) 概念性和邏輯資料模式，即代表資料個體的結構和關係的資料模式，例如UML圖；</li> <li>d) 系統執行資料模式，即資料庫，XML結構描述；</li> <li>e) 資料交換的模式，例如為不同系統、業務單位和與外在人士資料交換的消息和文件格式，和</li> <li>f) 資料個體/業務功能/存取控制模式</li> </ul> </li> <li>先修單元：ITSWAR608A，ITSWAR609A，ITSWAR610A</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                        |

資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 名稱   | 強制執行企業資料標準                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 編號   | ITSWAR613A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 應用範圍 | 為項目小組實施的資訊系統，訂定、維護和強制執行資料標準                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 級別   | 6                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 學分   | 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 能力   | <p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>瞭解需要標準化中的不同資料的應用範圍 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>瞭解設置資料標準的驅動因素(例如企業驅動力，資訊科技策略)</li> <li>瞭解不同資料的應用範圍</li> <li>(見備註1)</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>確定需要標準化的適當資料應用程式 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>確定需要標準化的資料應用程式，以符合驅動因素</li> <li>記錄基礎理論和指導原則，以制定資料標準</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>確定、評估和選擇適當的行業和國際資料標準，以符合資料應用程式的要求 <p>有能力確定、評估和選擇適當的行業和國際資料標準以符合資料應用程式的要求<br/>(行業和國際資料標準的例子見備註2)</p> </li> <li>從適當的行業和國際資料標準或者從資料架構，衍生一套企業資料標準 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>採取適當的商業和國際資料標準，制作一套企業資料標準</li> <li>改編已採取的行業和國際資料標準，符合資料應用程式的要求</li> <li>翻譯資料字典和結構，制作企業資料標準</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>出版和維護企業資料標準 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>在資料登記冊出版企業資料標準</li> <li>保存不同版本的企業資料標準</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>堅持專案小組跟隨企業資料標準來實施資訊系統 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>訂立政策，規則和指引，協助專案小組遵照企業資料標準</li> <li>訂立管理結構，促進不同的業務單位同意和廣傳企業資料標準</li> <li>訂立管理框架，以助經理和領域專家檢討、更新和認可企業資料標準</li> </ul> </li> </ul> </li> </ol> |
| 評核指引 | <p>上述能力單元之綜合能力要求為</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>從資料架構衍生企業資料標準；</li> <li>維護企業資料標準；並且</li> <li>強制專案小組遵照企業資料標準來實施系統</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 備註   | <ol style="list-style-type: none"> <li>可以標準化的資料應用程式的例子 <ul style="list-style-type: none"> <li>a)資料怎樣在資料庫存放(例如在資料庫的客戶資訊)，即資料庫的結構可以標準化；和</li> </ul> </li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• b)資料怎樣在不同系統和團體交換(例如開出電子購買訂單)·即資料檔案格式可以標準化·例如報表設計</li> </ul> <p>2. 國際和本地資料標準的例子有</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• a)EDIFACT ;</li> <li>• b)OASIS通用商務語言 ; 和</li> <li>• c)香港特區政府數據標準登記(<a href="http://www.xml.gov.hk">http://www.xml.gov.hk</a>)</li> </ul> <p>3. 先修單元: ITSWAR608A</p> <p>4. 共修單元: ITSWAR609A · ITSWAR610A · ITSWAR611A · ITSWAR612A</p> |
|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 名稱   | 訂定、檢討和草擬技術架構基準                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 編號   | ITSWAR614A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 應用範圍 | 開發技術架構基準以滿足在機構內特別的資訊科技解決方案的企業要求                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 級別   | 6                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 學分   | 5                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 能力   | <p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>瞭解發展技術架構基準的標準、政策和常規 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力描述和確定關鍵基準技術架構的組分及它的發展標準、政策、過程和常規</li> </ul> </li> <li>訂定技術架構基準 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>從高水準企業要求、架構的遠景、應用、資料和整合需要，摘錄恰當的技術要求</li> <li>在當前的系統收集相關資訊</li> <li>考慮當前系統的限制</li> <li>列出系統不同的功能</li> <li>使用適用於行業的服務分組式樣，制定功能相似的組別</li> <li>確定技術架構基準的關鍵性非功能要求(見備註1)</li> <li>確定候選技術架構的建造組件</li> <li>確定它們當前的介面</li> <li>製作初步的技術架構模式</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>檢討技術架構基準 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>檢討和確認(或如有需要，訂立)一系列技術架構原則</li> <li>細心檢查功能以確保所有當前的系統和企業要求已被考慮</li> <li>核實初步的技術架構模式</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>將技術架構基準存檔 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>將所有技術架構模式基準的限制存檔</li> <li>將檢查技術架構模式基準的優點的標準存檔</li> <li>將選取服務組合架構的標準存檔</li> <li>使用適當的工具(架構描述語言、圖像、概要)以助檔案編制</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>展示專業技能 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力行使專業審斷 <ul style="list-style-type: none"> <li>辨認適當的限制和確定相關的原則</li> <li>製作最適合指定行業或獨有問題領域的基準技術架構模式</li> </ul> </li> </ul> </li> </ol> |
| 評核指引 | <p>上述能力單元之整合結果要求為</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>高水準架構(例如業務、遠景、資料、應用、整合，當前系統架構)，製作最適合特別問題領域和要求的基準技術架構模式；並且</li> <li>確保基準技術架構模式概括關鍵研究結果和結論，並且闡明可以進一步擴大和推敲到目標技術架構的基準配置</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

|    |                                                                                                                                                                                       |
|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 備註 | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 非功能要求的例子有可測量性，可靠性，可及性和可管理性</li> <li>2. 先修單元: ITSWAR601A，ITSWAR605A，ITSWAR608A</li> <li>3. 共修單元: ITSWAR510A，ITSWAR519A，ITSWAR619A</li> </ol> |
|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 名稱   | 建立、評估和檢討目標技術架構參考模式                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 編號   | ITSWAR615A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 應用範圍 | 考慮多個觀點，開發目標技術架構參考模式，符合業務要求和較高水準架構的要求                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 級別   | 6                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 學分   | 5                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 能力   | <p>表現要求</p> <p>1. 瞭解不同的技術架構模式</p> <p>有能力</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>瞭解技術趨勢和不同的主導的技術架構框架及模式(見備註1)</li> <li>確定適用於業務的最佳的技術架構模式</li> <li>確定適合開發的最佳的技術架構參考模式</li> </ul> <p>2. 瞭解技術架構參考模型的每個建造組件的作用</p> <p>開發的架構建造組件，描述每個建造組件的作用和服務要求，以選擇最佳的實施技術(見備註2)</p> <p>建立目標技術架構參考模式</p> <p>有能力進一步改良最初的技術架構的架構建造組件為目標技術架構參考模式，目標技術架構應該</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>在考慮所有觀點以後，目標系統所需的服務怎樣分組容易地被瞭解</li> <li>提供業務要求摘要，清楚地訂定一系列獨立的服務</li> <li>使用適當的工具和方法存檔，反映建造組件的相互關係</li> <li>確保可解決問題的建造組件在實施時得到確認</li> </ul> <p>3. 評估和檢技術架構參考模式</p> <p>有能力</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>確保能滿足所有持份者的關注。如果不能夠，創造新的模式針對未被滿足的關注或擴大現有的模式。</li> <li>確保所有資訊要求符合企業結構、資料架構、應用和整合結構</li> <li>反復查對相似的組別的要求</li> <li>確保所有架構模式的觀點已被考慮</li> <li>確認架構模式支援業務的原則，目標和限制</li> <li>確定解決問題的建造組件可以用於實施架構的建造組件</li> <li>檢查架構模式的完整性和要求</li> <li>為每一個架構建造組件選取標準，盡量重複使用已選擇的參考模式或在收藏庫的建造組件</li> </ul> <p>4. 展示專業行為</p> <p>有能力</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>製作專家標準的技術架構參考模式</li> <li>執行權衡分析，解決來自不同觀點的衝突</li> </ul> |
| 評核指引 | 上述能力單元之綜合能力要求為製作目標技術架構參考模式，符合業務目標和宗旨，和其他較高水準架構的要求，例如架構遠景和業務、資料、應用及整合結構。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 備註   | 1. 技術架構框架和模式的例子有: 用戶端伺服器，互聯網，SOA，J2EE和dotNET                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |

|  |                                                                      |
|--|----------------------------------------------------------------------|
|  | 2. 先修單元: ITSWAR507A<br>3. 共修單元: ITSWAR605A · ITSWAR611A · ITSWAR519A |
|--|----------------------------------------------------------------------|

資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 名稱   | 管理技術架構生命週期                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 編號   | ITSWAR616A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 應用範圍 | 透過分析機構現在以及未來需要和技術趨勢，管理技術架構生命週期(也可描述為執行技術架構的變動管理)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 級別   | 6                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 學分   | 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 能力   | <p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>注意新技術的推進</li> <li>就新的企業要求、標準上的變化、技術和方法，檢討當前技術結構，如需要，作出修訂 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>瞭解新技術發展和確定當前技術架構的影響</li> <li>瞭解當前技術架構的局限和在企業要求上持續的變化，識別新技術的潛在用途，提升當前架構並且/或者滿足新的企業要求</li> <li>(新技術的影響例子見備註1)</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>建立和維持技術架構建造組件庫 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>支援已開發的而適合再用的建造組件</li> <li>在無需影響整個技術架構下，用新技術實施的建造組件代替個別建造組件</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>執行新技術/模式與當前架構技術的權衡分析 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>使用適當的模式，在殘缺不全和不一致的資訊，執行權衡分析，以助技術變化的決定或技術架構上的替換，以</li> <li>運用技術架構觀點執行權衡分析或說明在多種技術架構選擇的差異</li> <li>制定優化的模式，解決各種技術架構選擇的所有衝突</li> <li>(技術架構觀點例子見備註2)</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>以專業方式訂定技術架構的生命週期 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力根據演變的企業要求及機構的政策，程序，標準和所有可能適用的業界標準，訂定和管理技術架構的生命週期</li> </ul> </li> </ol> |
| 評核指引 | <p>上述能力單元之綜合能力要求為</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>執行技術架構的生命週期管理，以作連續的改善；並且</li> <li>保持所採用的技術的流通性</li> </ul> <p>應該注意到在作出任何技術架構的變動，應該考慮現在和未來的需要(也許包括殘缺不全和不一致的資訊)及適當的機構和業界標準。</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 備註   | <ol style="list-style-type: none"> <li>新技術影響的例子包括，但不限於， <ul style="list-style-type: none"> <li>a)財政影響: 對較便宜的技術的選擇的可及性；</li> <li>b)企業影響: 針對一個關鍵企業要求的新技術的可及性；和</li> <li>c)技術影響: 令到當前技術過時的新技術的可及性</li> </ul> </li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |

|  |                                   |
|--|-----------------------------------|
|  | 2. 技術架構觀點的例子包括硬件、通信、處理過程、標準、成本和整合 |
|--|-----------------------------------|

資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 名稱   | 推薦嵌入式軟件架構模式                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 編號   | ITSWAR619A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 應用範圍 | 評估、選擇和採用適當的嵌入式軟件架構模式、工具和標準為機構設計和發展不同種類的嵌入式軟件系統                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 級別   | 6                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 學分   | 6                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 能力   | <p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>理解不同嵌入式軟件架構模式背後的技術 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力檢討和推薦一個特有的嵌入式軟件架構模式(包括它的設計、樣式、差異和各種支持的技術)<br/>(見備註1 嵌入式軟件架構模式技術的例子)。</li> </ul> </li> <li>選擇和推薦最適當的模式 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>檢討嵌入式軟件架構模式</li> <li>執行多個嵌入式軟件架構模式的比較和權衡分析(見備註2)</li> <li>為機構發展不同種類的嵌入式軟件，提議最適當的嵌入式軟件架構模式或解決現有的問題</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>選擇並且/或者發展必要的嵌入式軟件架構資源 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>根據指定的要求和最配合預期的目的，選擇相關的嵌入式軟件架構資源(例如標準和工具)</li> <li>發展和實施嵌入式軟件架構資源，支持嵌入式軟件架構</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>以專業方式評估，選擇和採用適當的嵌入式軟件架構模式 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>檢討、選擇和推薦適當的嵌入式軟件架構模式、標準和工具</li> <li>確保被採用的嵌入式軟件架構支持有效的軟件設計和發展實例，並符合機構的內部指引及任何適用的地方和國際法律和管管要求</li> </ul> </li> </ul> </li> </ol> |
| 評核指引 | <p>上述能力單元之綜合能力要求為</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>選擇和推薦最適當的嵌入式軟件架構模式，為機構發展不同種類的嵌入式軟件；並且</li> <li>選擇和發展必需的嵌入式軟件架構資源(例如標準和工具)，為機構發展不同種類的嵌入式軟件</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 備註   | <ol style="list-style-type: none"> <li>嵌入軟件框架和平臺的各種技術的例子有J2ME、Symbian、MSCE，和嵌入式Linux</li> <li>比較和權衡分析可以包括在軟件、硬件和/或兩者最優選的組合，執行指定系統的功能的實施的權衡分析</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 名稱   | 分解嵌入式軟件系統模式，成為易處理的階層                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 編號   | ITSWAR621A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 應用範圍 | 抽取和劃分嵌入式軟件系統，成為易處理的階層，並且運用適當的塑造技術支持嵌入式軟件系統的設計和發展                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 級別   | 6                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 學分   | 6                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 能力   | <p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>瞭解抽取和劃分嵌入式軟件系統的技術 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力解釋抽取和劃分的嵌入式軟件系統的技術</li> </ul> </li> <li>瞭解各種用於嵌入式軟件系統設計和發展的塑造技術 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力解釋各種用於嵌入式軟件系統設計和發展的塑造技術<br/>(塑造技術的一些例子見備註1)</li> </ul> </li> <li>應用適當的塑造技術和工具在嵌入式軟件系統的設計和發展 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>抽取需要的軟件功能到結構層，用於硬件、環境和其他依賴性的隔離</li> <li>在嵌入式軟件進行必須的劃分，成為有清晰的界面界限和易於處理的建造組件</li> <li>使用適當的模式，分析和設計這些軟件的建造組件</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>以專業方式應用適當的塑造技術和工具，設計和發展嵌入式軟件系統 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力在應用塑造工具時，展示高度專業精神和能力</li> </ul> </li> </ol> |
| 評核指引 | 上述能力單元之綜合能力要求為使用適當的塑造工具，設計和發展嵌入式軟件系統，而這些系統已適當地分割成易處理的階層。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 備註   | <ol style="list-style-type: none"> <li>塑造技術的一些例子有 <ul style="list-style-type: none"> <li>o a)有限狀態機；</li> <li>o b)數據流模式；</li> <li>o c)多線運作；和</li> <li>o d)協作多重處理式</li> </ul> </li> <li>先修單元: ITSWAR619A</li> <li>共修單元: ITSWAR620A</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |

資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 名稱   | 維持可重用的嵌入式軟件組分的通用庫                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 編號   | ITSWAR622A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 應用範圍 | 維持可重用的嵌入式軟件組分的通用庫，支持嵌入式軟件開發                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 級別   | 6                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 學分   | 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 能力   | <p>表現要求</p> <p>1. 瞭解發展和維持嵌入式軟件系統的可重用建造組分的通用庫的需要和方法</p> <p>有能力</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 確定某嵌入式軟件系統的建造組件是否在機構內有重用的潛力</li> <li>• 設定執程序和標準，捕捉嵌入式軟件系統的可重用的建造組件</li> <li>• 從現有的通用庫識別建造組件，以達到指定的嵌入式軟件系統的需要</li> </ul> <p>2. 維持可重用的嵌入式軟件組分的通用庫</p> <p>有能力</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 根據殘缺不全和不一致的資訊，確定某嵌入式軟體系統的建造組件是否可以重用</li> <li>• 維持和更新可重用的嵌入式軟件架構的建造組分的通用庫，作為組織的軟體資源一部分，以促進重用性</li> <li>• 確保各個在通用庫的建造組件能符合某些已採用的嵌入式軟件架構的相關標準</li> </ul> <p>3. 以專業方式維持可重用的嵌入式軟件組分的通用庫</p> <p>有能力維持和更新可重用的嵌入式軟件組分的通用庫，並且符合機構的內部指引和任何適用的地方和國際法律監管要求和行業最佳的做法</p> |
| 評核指引 | 上述能力單元之綜合能力要求為維持和更新可重用的嵌入式軟件架構的建造組分的通用庫，成為機構的資訊通訊技術基礎建設一部分，以作重用。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 備註   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |

資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 名稱   | 執行已採用的嵌入式軟件架構的生命週期管理                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 編號   | ITSWAR623A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 應用範圍 | 訂定和維持已採用的嵌入式軟件架構的生命週期管理政策，支持機構的現在和將來需要                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 級別   | 6                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 學分   | 5                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 能力   | <p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>瞭解被採用的嵌入式軟件架構的生命週期管理政策的要求<br/>有能力解釋被採用的嵌入式軟件架構的生命週期管理政策的要求</li> <li>為被採用的嵌入式軟件架構，訂定生命週期管理政策<br/>有能力根據手頭上可利用的，但可能不完全和不一致的資訊，為被採用的嵌入式軟件架構訂定適當的生命週期管理政策，支持機構現在和將來的需要</li> <li>為被採用的嵌入式軟件架構實施適當的生命週期管理政策<br/>有能力執行被採用的嵌入式軟件架構的生命週期管理，符合已訂定的生命週期管理政策</li> <li>為被採用的嵌入式軟件架構，維持適當的生命週期管理政策<br/>有能力確保這些被採用的架構標準與業界同類技術同步進展和有同樣的可及性</li> <li>以專業方式為被採用的嵌入式軟件架構，處理選用的生命週期管理政策<br/>有能力在處理機構所採用的嵌入式軟件架構的生命週期管理的政策，展示高度專業精神和能力</li> </ol> |
| 評核指引 | 上述能力單元之綜合能力要求為處理被採用的嵌入式軟件架構，符合已訂定的生命週期管理的政策。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 備註   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |

資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|---------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. 名稱   | 訂定資料管理政策和架構原則                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 2. 編號   | 111123L6                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 3. 應用範圍 | 制定資料管理政策、架構原則和數據資產的範圍，用於制定數據架構來支持企業數據準確、存取、一致性和保護                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 4. 級別   | 6                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 5. 學分   | 3 (僅供參考)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 6. 能力   | <p>表現要求</p> <p>6.1 瞭解整個數據生命週期中的數據治理策略和數據範圍</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 瞭解數據治理政策（見備註 1）和數據範圍（見備註 2）</li> </ul> </li> </ul> <p>6.2 制定資料管理政策、架構原則和數據資產的範圍，用於制定數據架構來支持企業數據準確、存取、一致性和保護</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 制定數據治理計劃中實施的流程</li> <li>▪ 制定角色和分配職責</li> <li>▪ 初始化數據治理框架</li> <li>▪ 制定數據治理所需的可交付成果和組織結構</li> </ul> </li> </ul> <p>6.3 審查數據治理政策</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 審查數據治理政策，確保數據資產的一致性、信任度，以協助與企業基於可信的數據，進行各種業務決策</li> </ul> </li> </ul> |
| 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"> <li>▪ 根據企業內數據資產使用的各種目的，制定一致和可信任的業務決策</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 8. 備註   | <p>1. 數據治理政策將處理有關數據質量、存取、安全、隱私和使用的內部政策和外部政策，以及實施這些政策並根據企業文化、業務類型、道德規範監督遵守情況的角色和責任，法規、合規性、標準等</p> <p>2. 數據範圍內不同類別數據的適當保護和安全級別包括（但不限於）數據所有權、數據保管人、數據保留、數據共享、數據歸檔和數據處置</p> <p>[本能力單元取代 ITSWAR608A 「訂定資料管理政策和架構原則」]</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |

資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|---------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. 名稱   | 發展應用系統綜合架構模式                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 2. 編號   | 111124L6                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 3. 應用範圍 | 根據企業驅動力、具體問題要求和機構現行資訊及科技基礎設施，評估、發展和運用適當的資源和模型來支持應用系統綜合架構，例如人工智能和機器學習                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 4. 級別   | 6                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 5. 學分   | 3 (僅供參考)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 6. 能力   | <p>表現要求</p> <p>6.1 瞭解私營的和開放的技術產品的新技術和發展趨向</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 瞭解由特定賣主提供，用於支持應用系統綜合化的最後階段的新技術和產品</li> <li>▪ 瞭解開放資源和開放技術產品</li> <li>▪ 利用新興技術提出度量指標來評估這些產品用作為應用系統綜合架構資源的適合性</li> </ul> </li> </ul> <p>6.2 瞭解跨多個處理環境的計算機系統的延遲和存取性</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 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</li> <li>▪ 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)</li> </ul> </li> </ul> <p>6.3 實施應用系統綜合架構資源</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 發展和實施應用系統綜合架構資源(即購買、建立和運用任何的組合)，支持應用系統綜合架構，並且成為機構的資訊技術架構的一部分</li> <li>▪ 發展質素保證程序和核對點，保證資源符合已訂定的原則、政策和標準</li> </ul> </li> </ul> |
| 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"> <li>▪ 根據提出的應用系統綜合架構，選擇相關的應用系統綜合架構資源；並且</li> <li>▪ 發展應用系統綜合架構的資源，支持應用系統綜合架構，並且成為機構的資訊技術架構的一部分</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 8. 備註   | <p>應用系統綜合架構資源的例子有軟件產品和平台，以及在新興技術方面具有實力的員工</p> <p>[本能力單元取代以下能力單元：</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |

|  |                                                                  |
|--|------------------------------------------------------------------|
|  | 1. ITSWAR617A 「推薦應用系統綜合架構模式」<br>2. ITSWAR618A 「發展應用系統綜合架構模式的資源」] |
|--|------------------------------------------------------------------|

資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|---------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. 名稱   | 檢討、設計及重整業務程序以建立新的商業架構                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 2. 編號   | 111125L6                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 3. 應用範圍 | 向企業中的持份者推廣和解釋所採用的業務流程，以獲得他們的支持                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 4. 級別   | 6                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 5. 學分   | 6 (僅供參考)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 6. 能力   | <p>表現要求</p> <p>6.1 界定企業達標的業務績效指標，並符合持份者的期望</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 識別不同類別的持份者： <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 內部持份者</li> <li>▪ 外部持份者者</li> <li>▪ 主要持份者</li> <li>▪ 次要持份者者</li> </ul> </li> <li>▪ 從不同持份者類別中了解不同持份者的期望</li> <li>▪ 界定業務績效指標以達致策略驅動力及持份者的關注</li> </ul> </li> </ul> <p>6.2 以新的科技，識別、設計及重整機構的業務流程，以改進企業表現</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 有能力以新的科技， 識別、設計及重整機構的業務流程， 以達致議定的業務績效指標</li> </ul> <p>6.3 持續測量及監察使用現有科技的業務表現</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 持續測量採用現有科技的業務表現</li> <li>▪ 持續測量現有科技的技術性能</li> <li>▪ 監察及報告技術性能在業務表現上的效果</li> </ul> </li> </ul> <p>6.4 使用新的科技，建立管理結構，持續改進業務表現</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 有能力設計及建立管理結構 <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 檢討目前業務表現與現有科技性能的關係</li> <li>▪ 檢討新的科技能否改進業務表現</li> <li>▪ 進行採用新科技的成本效益的分析，及查考新科技是否對業務表現有所改善</li> </ul> </li> <li>▪ 規劃新的商業架構</li> </ul> |
| 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"> <li>▪ 用新的科技，識別、設計及重整機構的業務流程，以改善業務表現</li> <li>▪ 持續監察使用現有科技的業務表現</li> <li>▪ 使用新的科技，設計及建立管理結構和指引，以持續地改進業務表現</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 8. 備註   | 量度標準和方法的例子                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |

|  |                                                                                                                                                                                        |
|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 關鍵績效指標</li> <li>▪ 目標與關鍵結果</li> <li>▪ 投資回報率分析</li> <li>▪ 內部回報率</li> <li>▪ 平衡計分卡</li> </ul> <p>[本能力單元取代 ITSWAR607A 「檢討、設計及重整業務程序以建立新的商業架構」]</p> |
|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|---------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. 名稱   | 確定嵌入式軟件系統的設計和發展的技術組合                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 2. 編號   | 111126L6                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 3. 應用範圍 | 根據被採用的嵌入式軟件架構模式、標準、工具和其它資源，選擇最適當的技術組合，設計和開發一個指定的嵌入式軟件系統                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 4. 級別   | 6                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 5. 學分   | 3 (僅供參考)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 6. 能力   | <p>表現要求</p> <p>6.1 理解不同的嵌入式軟件架構模式和背後的技術(請參閱備註 1)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 擬定被採用的嵌入式軟件架構模式的不同組合，為企業發展一個指定的嵌入式軟件系統</li> <li>▪ 為指定的嵌入式軟件系統，從所採用的嵌入式軟件架構模式，檢討和推薦一個特別的組合(包括它的設計、樣式、差異，和各種支援技術)</li> </ul> </li> </ul> <p>6.2 選擇和推薦最適合用於被採用的嵌入式軟件架構模型的技術組合</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 檢討各種技術的結合(技術的組合)</li> <li>▪ 進行各種技術結合的比較和權衡分析(請參閱備註 2)</li> <li>▪ 根據被採用的嵌入式軟件架構模式，提出最適當的技術結合，設計和發展一個指定的嵌入式軟件系統</li> </ul> </li> </ul> <p>6.3 根據被採用的嵌入式軟件架構模式，以專業方式選擇最適當的技術組合，設計和發展一個指定的嵌入式軟件系統</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 根據被採取的嵌入式軟件架構模式，檢討、選擇和推薦最適當的技術組合，設計和發展一個指定的嵌入式軟件系統</li> <li>▪ 確保最適當的組合支援有效的軟件設計和發展實例，並符合企業的內部指引和任何適用的地方和國際法律和管監要求</li> </ul> |
| 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"> <li>▪ 根據被採取的嵌入式軟件架構模式，選擇和推薦最適當的技術結合(組合)，設計和發展一個指定的嵌入式軟件系統</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 8. 備註   | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 嵌入式軟件框架和平臺的各種技術的例子有: Embedded Linux, WebOS, Android, Desktop Linux/Windows, QNX. Integrity, VxWorks, Ubuntu and Debian, Windows for IoT, Embedded Configurable Operating System (eCos)</li> <li>2. 比較和權衡分析可以包括在軟件、硬件和/或兩者最優選的組合，執行指定系統的功能的實施的權衡分析</li> <li>3. 先修單元: ITSWAR619A</li> <li>4. 共修單元: ITSWAR621A</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |

|  |                                           |
|--|-------------------------------------------|
|  | [本能力單元取代ITSWAR620A 「確定嵌入式軟件系統的設計和發展的技術組合」 |
|--|-------------------------------------------|

資訊及通訊科技業《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"> <li>▪ 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</li> <li>▪ 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</li> <li>▪ 考慮存取控制的關鍵因素，例如密碼控制和相關管理安排</li> <li>▪ 審查保安存取檢查的可用技術和方法，並各有優缺點</li> </ul> <p>6.2 執行系統保安存取檢查</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 應用適當的工具進行存取檢查</li> <li>▪ 密切監控檢查過程的有效性</li> <li>▪ 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</li> </ul> <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 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</li> <li>▪ 在客戶和企業之間取得適當的利益平衡</li> </ul> |
| 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"> <li>▪ 有效和正確執行所有保安存取檢查任務</li> <li>▪ 遵循企業的方針來處理系統保安存取的任何故障</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 8. 備註   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |

資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|---------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. 名稱   | 瞭解不同平臺的一般保安和網路保安功能                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 2. 編號   | 111195L3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 3. 應用範圍 | 瞭解不同平臺帶來的最新安全挑戰和機遇，並初步識別相關風險                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 4. 級別   | 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 5. 學分   | 3 (僅供參考)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 6. 能力   | <p>表現要求</p> <p>6.1 具備相關一般保安和網路保安的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 瞭解不同類型的網路安全設備和工具，包括 <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 存取控制</li> <li>▪ 防毒軟件</li> <li>▪ 應用安全</li> <li>▪ 數據丟失防護</li> <li>▪ 電子郵件安全</li> <li>▪ 防火牆</li> <li>▪ 行動裝置安全</li> <li>▪ 網路分段</li> <li>▪ 安全資訊和事件管理</li> <li>▪ 網路安全</li> </ul> </li> <li>▪ 瞭解一般保安和網路保安 <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 保密</li> <li>▪ 誠信</li> <li>▪ 可用性</li> </ul> </li> </ul> <p>6.2 能夠按照說明/準則</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 對保安和網路漏洞進行故障排除</li> <li>▪ 回應所有系統和/或網路保安漏洞</li> <li>▪ 進行測試和識別網路和系統漏洞</li> </ul> <p>6.3 隨時瞭解網路安全的最新發展</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 本地和國際行業趨勢和要求的變化</li> <li>▪ 新保安設備和工具的可用性</li> </ul> |
| 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"> <li>▪ 瞭解不同類型的網路保安原理和設備</li> <li>▪ 按照說明/指南執行網路保安評估任務</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 8. 備註   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |

資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|      |                                                                                                                                                                    |
|------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 名稱   | 報告在風險上的重大變化                                                                                                                                                        |
| 編號   | ITSWIS401A                                                                                                                                                         |
| 應用範圍 | 以定期和事件驅動的依據，向機構內適當級別的管理層報告在資訊保安風險上的重大變化                                                                                                                            |
| 級別   | 4                                                                                                                                                                  |
| 學分   | 1                                                                                                                                                                  |
| 能力   | <p>表現要求</p> <p>1. 瞭解風險分析方法和技術</p> <p>有能力應用風險分析方法和技術估計在風險上的變化</p> <p>2. 處理及報告已辨認的風險的狀況</p> <p>有能力根據機構的政策，內部指引和可適用的法律，以定期和事件驅動的依據，處理及向機構內適當級別的管理層報告在資訊保安風險上的重大變化</p> |
| 評核指引 | 上述能力單元之綜合能力要求為根據機構的政策，內部指引和可適用的法律，以定期和事件驅動的依據，處理及向機構內適當級別的管理層報告在資訊保安風險上的重大變化。                                                                                      |
| 備註   | 上述能力單元假設已擁有ITSWIS605A所描述的能力。                                                                                                                                       |

資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 名稱   | 確保資訊保安程序和指引支持資訊保安政策                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 編號   | ITSWIS402A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 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                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 級別   | 4                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 學分   | 2                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 能力   | <p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>瞭解資訊保安政策 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力按照機構的資訊保安政策， <ul style="list-style-type: none"> <li>確定資訊資源必需的保護水平</li> <li>確定保護資訊資源相關人員的責任</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>確定機構內所有成員在保護資訊資源的責任 <p>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> </li> <li>監控支持資訊保安政策的程序和指引的開發 <p>有能力確保程序和指引的發展支持資訊保安政策</p> </li> <li>檢討和修正訂程序和指引 <p>有能力在劃作修正的時間範圍內</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>檢討支持資訊保安政策程序和指引的適合性</li> <li>修正支持資訊保安的程序和指引，作進一步改善</li> </ul> </li> <li>以專業方式，確保程序和指引的發展 <p>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> </li> </ol> |
| 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   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |

資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 名稱   | 維持計劃，落實資訊保安管治架構                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 編號   | ITSWIS403A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 應用範圍 | 瞭解資訊保安管治的架構覆蓋保安風險和資訊科技基礎設施活動的資訊保安的基準、程序和指引                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 級別   | 4                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 學分   | 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 能力   | <p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>懂得資訊保安管治架構的各個組分 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力解釋和描述資訊保安管治架構</li> </ul> </li> <li>維持計劃，落實資訊保安管治架構 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>維持資訊保安的基準</li> <li>維持程序和指引，確保業務流程能應付資訊保安風險</li> <li>維持資訊科技基礎設施活動的程序和指引，並遵從資訊保安政策</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>維持資訊保安管治架構的度量指標 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力參照其他相似的機構和商業準則，維持可測量的資訊保安管治的標準</li> </ul> </li> </ol> |
| 評核指引 | 上述能力單元之綜合能力要求為維持計劃，落實資訊保安管治架構，以達到一致的結果和問責性。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 備註   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |

資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 名稱   | 支援及執行資訊保安慣例和常規                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 編號   | ITSWIS404A                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 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                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 級別   | 4                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 學分   | 2                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 能力   | <p>表現要求</p> <p>1. 瞭解機構的資訊保安政策</p> <p>有能力瞭解機構的資訊保安政策</p> <p>2. 執行資訊保安慣例、常規和指引</p> <p>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"> <li>• 出版資訊保安慣例、常規和指引，並與負責的職員溝通</li> <li>• 協助照顧用戶的部門解決問題</li> <li>• 對高級管理層報告他們已批准的政策執行狀況</li> <li>• 設定框架，檢討這些已政策的執行</li> </ul> |
| 評核指引 | <p>上述能力單元之綜合能力要求為</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 執行資訊保安慣例、常規和指引，以支持資訊保安政策；並且</li> <li>• 協助照顧用戶的部門執行資訊保安政策</li> </ul>                                                                                                                                                  |
| 備註   |                                                                                                                                                                                                                                                                                     |

資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 名稱   | 執行資訊保安意識計劃                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 編號   | ITSWIS405A                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 應用範圍 | 執行資訊保安意識計劃，維持機構內資訊保安文化                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 級別   | 4                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 學分   | 2                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 能力   | <p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>瞭解提高職員對機構資訊保安意識的重要性<br/>有能力使雇員瞭解和領會機構資訊資產的價值及這些資產若受損的後果</li> <li>執行資訊保安意識計劃，維持資訊保安文化<br/>有能力籌辦和推展資訊保安意識計劃，包括在每個計劃訂定目標、目標群和活動；制訂溝通計劃；並量度已被執行的計劃是否成功</li> <li>確保活動的進展和傳送能影響職員的文化和行為，包括資訊保安教育和意識<br/>有能力在機構中鼓勵雇員以負責任的態度行事，更小心地處理資訊，對資訊保安文化的發展作出貢獻</li> </ol> |
| 評核指引 | 上述能力單元之綜合能力要求為在機構執行資訊意識計劃，維持資訊保安文化。                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 備註   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |

資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 名稱   | 根據應變和復原計劃進行演習                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 編號   | ITSWIS406A                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 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                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 級別   | 4                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 學分   | 2                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 能力   | <p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 瞭解基礎設施和重要商業應用系統的災害復原測試<br/>有能力解釋定期進行應變和復原計劃測試的重要性</li> <li>2. 舉行應變和復原計劃的週期性測試<br/>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</li> <li>3. 以專業方式舉行應變和復原計劃的週期性測試<br/>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</li> </ol> |
| 評核指引 | <p>上述能力單元之綜合能力要求為</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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</li> <li>• 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</li> </ul>                                                                                                                            |
| 備註   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

資訊及通訊科技業《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"> <li>明白關於安全網絡系統部署的行業標準</li> <li>瞭解現有的不同網絡開發工具</li> <li>明白不同網絡開發工具的優點和缺點</li> </ul> <p>6.2 理解安全網絡系統部署的要求</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>瞭解企業對安全網絡系統部署的要求、限制和約束條件</li> </ul> <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"> <li>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</li> <li>使用選定的工具來部署安全網絡系統</li> </ul> <p>6.4 以專業方式執行任務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>盡量減少對企業運作的干擾</li> <li>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</li> </ul> |
| 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"> <li>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</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 8. 備註   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

資訊及通訊科技業《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"> <li>▪ 瞭解評估的目標和評估所需執行的工作</li> <li>▪ 瞭解為執行評估工作分配適當水平的資源的重要性</li> <li>▪ 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</li> <li>▪ 瞭解應用程式保安評估的需求</li> <li>▪ 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</li> </ul> <p>6.2 進行應用程式保安評估</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 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</li> <li>▪ 溝通並通知相關單位，以減少對企業運作的潛在干擾</li> <li>▪ 在準備和計劃評估時充分考慮關鍵因素</li> <li>▪ 執行應用程式保安評估的工作</li> <li>▪ 記錄評估的結果和發現</li> <li>▪ 如有必要，根據評估結果確定建議和後續行動</li> </ul> </li> </ul> <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 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</li> <li>▪ 在客戶、員工和企業整體的利益之間取得平衡</li> <li>▪ 盡量減少對企業運作的干擾</li> <li>▪ 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</li> </ul> |
| 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"> <li>▪ 成功地為企業進行應用程式保安評估</li> <li>▪ 與相關人員溝通，以盡量減少對企業正常運作的干擾</li> <li>▪ 正確解釋評估結果，並提出適當的建議和後續行動</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 8. 備註   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |

資訊及通訊科技業《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"> <li>▪ 瞭解該系統的觸發因素</li> <li>▪ 瞭解企業的網絡安全政策</li> <li>▪ 瞭解客戶響應的需求和功能</li> <li>▪ 瞭解內部保安團隊的職能和工作部門</li> </ul> <p>6.2 開展主線的溝通工作</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 意識到何時需要開展主線的溝通工作</li> <li>▪ 確保及時開展溝通工作</li> <li>▪ 確保告知所有相關人員，並隨時了解事件的最新情況</li> <li>▪ 記錄所有的溝通，並存檔備查</li> </ul> <p>6.3 表現出專業精神</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 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</li> </ul> |
| 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"> <li>▪ 確保及時進行溝通，並記錄所有的溝通供將來參考</li> <li>▪ 確保告知所有相關人員，並隨時了解事件的最新情況</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 8. 備註   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

資訊及通訊科技業《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"> <li>瞭解維護系統數據的重要性</li> <li>瞭解歸檔結構</li> </ul> <p>6.2 維護安全文件</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>為安全文件分配獨特的文件號</li> <li>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</li> <li>確保按照企業的標準程序進行數據歸檔</li> <li>及時處理文件</li> <li>將所有相關的數據分組，或將它們聯繫起來，以利於追蹤</li> </ul> <p>6.3 對安全檔案進行總結和跟進</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>對丟失的信息/數據進行跟踪</li> <li>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</li> </ul> <p>6.4 表現出專業精神</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> </ul> |
| 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"> <li>確保按照標準程序對數據進行歸檔，並能方便地進行搜索</li> <li>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</li> <li>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</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 8. 備註   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |

資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 名稱   | 建立匯報和溝通渠道                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 編號   | ITSWIS502A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 應用範圍 | 在機構內為資訊保安管理活動，建立有效的匯報和溝通渠道                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 級別   | 5                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 學分   | 2                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 能力   | <p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>瞭解各種資訊保安管治活動的最佳做法<br/>有能力識別適當負責資訊保安的人員，他們的專業知識和業界的最佳做法</li> <li>理解協調資訊保安的集中法和分散的法<br/>有能力在機構內建立資訊保安管治慣例，管理匯報和溝通渠道</li> <li>瞭解各種資訊保安經營(或管治)的角色、責任和組織結構<br/>有能力指派管理報告和通訊的適當角色和職責，支援資訊保安管治的活動</li> <li>以專業的方式，為資訊保安管治活動，建立匯報和溝通渠道<br/>有能力按照機構的政策和內部指引，以及任何適用的(包括本地及國際)法律和監管要求，為機構的高級管理人員建立有效的資訊保安管治活動的匯報和溝通渠道</li> </ol> |
| 評核指引 | 上述能力單元之綜合能力要求為為機構管理資訊保安管治活動，建立高效率的匯報和溝通渠道。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 備註   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |

資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 名稱   | 確保風險管理相關的活動都納入在商業生命週期過程                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 編號   | ITSWIS503A                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 應用範圍 | 從商業經營的角度，確保風險識別、分析和緩和活動融入整個機構                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 級別   | 5                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 學分   | 1                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 能力   | <p>表現要求</p> <p>1. 認識生命週期風險管理的原則和慣例</p> <p>有能力</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>瞭解風險管理相關活動是連續進行的過程，並評估活動對機構的潛在威脅</li> <li>確保風險管理相關的活動都納入在商業生命週期過程</li> </ul> <p>2. 確保風險管理相關的活動都納入在商業生命週期過程</p> <p>有能力按照機構的政策和內部指引，以及任何適用的(包括本地及國際)法律及監管要求，確保所有風險識別、分析和緩和活動融入機構的商業生命週期過程和業務</p> |
| 評核指引 | <p>上述能力單元之綜合能力要求為</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>確保風險管理相關活動(風險識別、分析和緩和活動)融入機構的商業生命週期過程和業務；並且</li> <li>確保風險管理相關的活動符合機構的政策和內部指引，和任何適用的(包括本地及國際)法律及監管要求</li> </ul>                                                                                                             |
| 備註   |                                                                                                                                                                                                                                                                                         |

資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 名稱   | 訂定策略，並把選擇區分優先次序，以緩和風險                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 編號   | ITSWIS504A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 應用範圍 | 訂定風險緩和策略，並區分其優先次序，以降低風險到機構可接受的水平                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 級別   | 5                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 學分   | 2                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 能力   | <p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>理解風險緩和策略 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力為商用的信息資源的安全要求訂定有關的風險緩和策略</li> </ul> </li> <li>瞭解成本效益分析 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力運用成本效益分析技巧來評估可接受水平的緩和風險威脅和暴露於風險威脅下的選擇</li> </ul> </li> <li>訂定風險緩和策略 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力對根據對機構的影響訂定並推薦可接受水平的緩和風險策略</li> </ul> </li> <li>區分緩和風險策略的優先次序 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>運用成本效益分析技巧，為機構評估可接受水平的緩和風險威脅和暴露於風險威脅下的選擇</li> <li>把有成本效益的降低風險措施和風險緩和選擇區分優先次序，以減輕風險至機構可接受的水平</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>以專業的態度訂定緩和風險策略並區分其優先次序 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力符合機構的政策和內部指引及任何適用的(本地和國際)法律與監管要求，定訂緩和風險策略和區分其優先次序</li> </ul> </li> </ol> |
| 評核指引 | 上述能力單元之綜合能力要求為訂定緩和風險策略，並區分其優先次序，以減輕風險至機構可接受的水平。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 備註   | 上述能力單元假設擁有ITSWIS605A所描述的能力。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |

資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 名稱   | 制訂滿足資訊保安政策要求的方法                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 編號   | ITSWIS505A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 應用範圍 | 制訂滿足資訊保安政策要求的方法和辨識對終端用戶的影響                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 級別   | 5                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 學分   | 4                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 能力   | <p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>瞭解各種資訊保安管治框架的組件 <p>有能力評估納入資訊保安管治框架，例如安全原則、做法、管理與意識，於機構各方面和各層面的影響</p> </li> <li>瞭解資訊保安技術的影響 <p>有能力檢討和評估資訊保安技術，以便管理層選擇可能影響終端用戶(即職員、顧客和服務供應商)的適當控制</p> </li> <li>瞭解安全指引和常規 <p>有能力評估安全指引和常規對業務流程和影響終端用戶的基礎設施活動的影響</p> </li> <li>以專業方式制訂方法，滿足資訊保安政策的要求 <p>有能力符合機構的政策、內部指引，以及任何適用的(本地和國際)法律與監管要求，制訂可以滿足資訊保安政策的要求及辨識對終端用戶的影響的方法</p> </li> </ol> |
| 評核指引 | 上述能力單元之綜合能力要求為制訂有效的及高級管理層可接受的方法，以滿足資訊保安政策及辨識對終端用戶的影響。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 備註   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |

資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 名稱   | 評價並評估企業的資訊安全慣例的效率                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 編號   | ITSWIS507A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 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                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 級別   | 5                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 學分   | 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 能力   | <p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>瞭解不同的技術，去監控和量度資訊安全慣例的效率 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力瞭解不同的監控和量度資訊安全慣例的技術</li> </ul> </li> <li>瞭解用於弱點評估的不同技術 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>瞭解資訊保安慣例違規的弱點</li> <li>確定查出弱點的技術</li> <li>設定常規和指引，處理保安慣例違規的弱點</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>監控、量度和報告資訊保安控制的效率 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>訂定監控過程以進行定期及/或事件驅動的監控</li> <li>訂定技術，量度資訊保安慣例的效率</li> <li>訂定報告機制，匯報資訊保安控制的效率</li> <li>確定負責監控、量度和報告過程的人員</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>確保違規事件和其他變化能及時地得到解決 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>訂定處理違規事件的程序</li> <li>訂定處理違規事件的時間表</li> <li>確定負責的人員，以確保違規事件可得到解決</li> </ul> </li> </ul> </li> </ol> |
| 評核指引 | <p>上述能力單元之綜合能力要求為</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>建立程序以監控、量度和報告資訊保安控制的效率；並且</li> <li>建立程序以評估資訊保安政策違規事件的弱點</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 備註   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |

資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 名稱   | 確保資訊系統的可用性、完整性和機密性                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 編號   | ITSWIS508A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 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                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 級別   | 5                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 學分   | 2                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 能力   | <p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>懂得保護機構內資訊系統/資料的完整性和機密性<br/>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</li> <li>瞭解變更管理的過程<br/>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</li> <li>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<br/>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</li> <li>確保機構的資訊保安沒有在變更管理過程中被妥協<br/>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</li> </ol> |
| 評核指引 | <p>上述能力單元之綜合能力要求為</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>確定機構的安全政策得到遵從</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 備註   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |

資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 名稱   | 制訂資訊保安意識計劃                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 編號   | ITSWIS509A                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 應用範圍 | 制訂資訊保安意識計劃，以維持機構內資訊保安文化                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 級別   | 5                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 學分   | 2                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 能力   | <p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>瞭解提高職員對機構資訊保安意識的重要性<br/>有能力使雇員瞭解和領會到公司的資訊資產的價值及這些資產約受損的後果</li> <li>制定資訊保安意識計劃以維持資訊保安文化<br/>有能力計劃資訊保安意識計劃，包括在每個計劃訂定目標、目標群和活動；制訂溝通計劃；並量度已執行的計劃是否成功</li> <li>確保活動的進展和傳送能影響職員的文化和行為，包括資訊保安教育和意識<br/>有能力在機構中鼓勵雇員以負責任的態度行事，更小心地處理資訊，對資訊保安文化的發展作出貢獻</li> </ol> |
| 評核指引 | 上述能力單元之綜合能力要求為在機構制訂資訊意識計劃，以維持資訊保安文化。                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 備註   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |

資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 名稱   | 制定資訊系統保安審計計劃                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 編號   | ITSWIS513A                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 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                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 級別   | 5                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 學分   | 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 能力   | <p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 根據資訊系統審計計劃，進行審計工作<br/>有能力執行資訊系統審計計劃</li> <li>2. 收集充足、可靠和相關的證據，以達到審計目標<br/>有能力收集適當的審計證據</li> <li>3. 詮釋和分析收集的證據，以作出審計結果<br/>有能力分析審計證據和總結結果和結論</li> <li>4. 記錄審計的過程、證據、結果和結論<br/>有能力維持審計的適當紀錄</li> <li>5. 以適當的專業標準和道德規範，進行審計<br/>有能力確保資訊系統審計有效地達到審計目標</li> </ol> |
| 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   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 名稱   | 提供電腦鑑識的意見                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 編號   | ITSWIS515A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 應用範圍 | 提供電腦鑑識的意見給法律及管理人員                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 級別   | 5                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 學分   | 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 能力   | <p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>瞭解與資訊科技及通訊業相關的本地和國際法律，特別是資料保密和電腦犯罪 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力就電腦鑑識相關的法律問題提供意見，例如 <ul style="list-style-type: none"> <li>某行為是否構成電腦罪行</li> <li>以積極的方式來調查電腦罪行和收集相關證據</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>就有關電腦鑑識證據的收集和調查，提供法律上的意見 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力提供適當處理電腦事件及符合相關法律和章程的意見</li> </ul> </li> <li>參考適當的專業標準和道德標準 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力就電腦鑑識有關的法律問題，提供專業意見</li> </ul> </li> </ol> |
| 評核指引 | 上述能力單元之綜合能力要求為就電腦鑑識有關的法律問題，提供專業意見，包括事件調查和證據收集。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 備註   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 名稱   | 處理電腦鑑識的證據                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 編號   | ITSWIS516A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 應用範圍 | 為機構適當地處理電腦鑑識證據，以用於法律訴訟                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 級別   | 5                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 學分   | 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 能力   | <p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>瞭解如何收集電腦鑑識的證據<br/>有能力知道在那裡和怎樣在犯罪現場收集證據</li> <li>訂定電腦鑑識證據收集計劃<br/>有能力為電腦鑑識事件訂定適當的證據收集計劃</li> <li>維護證據的監管鏈<br/>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>適當地維護監管鏈</li> <li>給相關的人士顯示證據得到適當的維護</li> </ul> </li> <li>保存證據<br/>不管遇到故意或無意的行動，有能力適當地保存證據的完整性</li> <li>參考相關的專業標準<br/>有能力以專業方式根據相關的法律和章程處理證據</li> </ol> |
| 評核指引 | 上述能力單元之綜合能力要求為適當地和專業地處理電腦鑑識的證據。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 備註   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |

資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 名稱   | 調查資訊保安事件                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 編號   | ITSWIS517A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 應用範圍 | 為機構調查資訊科技及通訊業保安事件，並提出可用作控告的證據                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 級別   | 5                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 學分   | 5                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 能力   | <p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>瞭解鑑識概念和調查技術 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>瞭解資訊科技及通訊業保安問題</li> <li>瞭解調查保安事件的程序</li> <li>瞭解各種證據收集的技巧</li> <li>應用鑑識原則來評估環境</li> <li>瞭解調查計劃的框架</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>確定需要調查的事件 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>訂定一套確定事件的指引</li> <li>確保在調查期間採取的步驟是合法的</li> <li>評估事件是否適合進行調查</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>制定調查計劃 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>為處理某宗調查，訂定程序</li> <li>訂定資訊收集的技術</li> <li>確定政策、程序、過程和具的類型</li> <li>委任擁有處理調查知識的職</li> <li>訂定記錄所有鑑識活動的框架</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>細查收集到的資料 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>委任職員進行鑑識分析</li> <li>瞭解和詮釋已收集的資料和準備民事訴訟的證據</li> <li>從收集到的資料，整理有用的資訊和可呈堂的證據</li> <li>辨識可能觸犯法律的重要元素</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>以專業的方式調查保安事件 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力按照機構內部指引及任何適用的(本土及國際)法律與監管要求，調查保安事件</li> </ul> </li> </ol> |
| 評核指引 | <p>上述能力單元之綜合能力要求為</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>制定一套確定保安事件的指引；並且</li> <li>制定調查資訊科技及通訊業保安事件的計劃。</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 備註   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |

資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 名稱   | 準備和提交鑑識調查報告                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 編號   | ITSWIS518A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 應用範圍 | 為上庭或高級管理層準備和提交鑑識調查報告                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 級別   | 5                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 學分   | 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 能力   | <p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>瞭解鑑識報告的重要特點 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力瞭解鑑識調查報告需要的內容</li> </ul> </li> <li>訂定記錄整個鑑識調查過程的指引 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力以邏輯方式記錄所有在調查過程中必需的步驟和細節</li> </ul> </li> <li>訂定草擬鑑識調查報告的指引 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>訂定鑑識調查報告需有的主題和相互參照的資料</li> <li>為沒有足夠技術背景的讀者解釋技術細節</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>訂定提交事件的指引 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>訂定提交報告的步驟</li> <li>訂定必需的支持證據</li> <li>訂定適當的方法向不同技術背景的觀眾提交證據</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>提交調查報告 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力為上庭或管理層清晰和毫不含糊地傳達調查報告</li> </ul> </li> <li>以專業的方式準備和提交調查報告 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力按照機構內部指引及任何適用的(本土及國際)法律與監管要求，準備和提交調查報告</li> </ul> </li> </ol> |
| 評核指引 | 上述能力單元之綜合能力要求為為上庭或管理層準備和提交鑑識調查報告。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 備註   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 名稱   | 準備全套商業延續計劃的記錄                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 編號   | ITSWIS520A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 應用範圍 | 為軟件發展和服務，準備全套商業延續計劃的記錄                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 級別   | 5                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 學分   | 2                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 能力   | <p>表現要求</p> <p>1. 瞭解商業延續計劃記錄的要求</p> <p>有能力</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 確定在商業延續計劃記錄必須包括的重要資訊</li> <li>• 精通商業延續計劃記錄的所有關鍵組分</li> </ul> <p>2. 制定商業延續計劃的文件</p> <p>有能力</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 在事件發生期間，與機構內所有人士一起工作，以符合商業延續計劃必需程序的強制性要求為基準服務</li> <li>• 把相關資訊分類，例如設施、人事、硬件，軟件和供應</li> <li>• 以連貫方式報告復原過程</li> </ul> <p>3. 收集文件歸檔並加以保存</p> <p>有能力</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 收集和保存計劃在一個容易存取的地方</li> <li>• 在維護記錄時作出適當的版本管理</li> </ul> |
| 評核指引 | 上述能力單元之綜合能力要求為準備全套商業延續計劃的記錄，包括已試行的復原過程及版本管理。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 備註   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |

資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 名稱   | 對商業延續計劃進行演習測試                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 編號   | ITSWIS521A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 應用範圍 | 制訂商業延續規劃演習策略並且定期進行演習測試                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 級別   | 5                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 學分   | 4                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 能力   | <p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>瞭解商業延續計劃演習的目的 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>瞭解不同演習的性質</li> <li>瞭解演習測試的重要性，及其在商業延續計劃的重要角色</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>制定演習策略 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>在每個不同種類的災害可能性測試，製造適當的情景，包括從沒有發生過的情況和因素，給予參加者練習</li> <li>利用測試結果發掘參加者的長處和發展更好表現的機會，以改善團隊未來的能力</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>進行演習測試 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力在所有測試執行審計檢討，作出適當的改進 <ul style="list-style-type: none"> <li>進行清單測試</li> <li>進行有系統的檢查測試</li> <li>進行模擬測試</li> <li>進行平行檢驗</li> <li>進行完全中斷測試</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>檢討演習測試的表現 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力就演習測試的過程及結果，進行關鍵性的檢討，以改善往後演習測試，</li> </ul> </li> </ol> |
| 評核指引 | 上述能力單元之綜合能力要求制定商業延續計劃演習的策略，並定期舉辦所有類型的演習測試。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 備註   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |

資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 名稱   | 提供意識培訓課程給處理商業延續計劃的職員                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 編號   | ITSWIS522A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 應用範圍 | 提供適當的意識培訓課程給處理商業延續計劃的有關輔助人員                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 級別   | 5                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 學分   | 2                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 能力   | <p>表現要求</p> <p>1. 為商業延續計劃準備意識培訓課程</p> <p>有能力</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 確定那些在商業延續規劃課程有關的職員</li> <li>• 瞭解意識培訓課程的關鍵部件</li> <li>• 確定可用於推展意識培訓課程的資源和財政預算</li> <li>• 收集資料並評估職員對商業延續計劃的認識，作為參考的基準</li> </ul> <p>2. 制定意識培訓課程</p> <p>有能力</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 計劃意識培訓課程的結構，目標為提高目前意識的水平</li> <li>• 制訂培訓課程的材料</li> <li>• 安排培訓課程的時間和組織相關活動</li> </ul> <p>3. 提交意識培訓課程</p> <p>有能力</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 獲取行政支持，以宣傳意識培訓課程</li> <li>• 培訓商業延續計劃課程的參加者</li> <li>• 組織意識項目和展覽，以補充正式的培訓</li> </ul> <p>4. 評估培訓課程的有效性</p> <p>有能力</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 在培訓項目後，評估參加者在意識的上的改善</li> <li>• 向管理層建議跟進行動</li> </ul> |
| 評核指引 | 上述能力單元之綜合能力要求為制定和提交商業延續計劃培訓課程，並確保活動後參加者的意識得到改進。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 備註   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |

資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 名稱   | 維護資訊保安政策                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 編號   | ITSWIS523A                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 應用範圍 | 維護資訊保安政策，以支持機構的商業目標                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 級別   | 5                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 學分   | 2                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 能力   | <p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 懂得資訊保安政策各個成分<br/>有能力解釋和描述資訊保安政策，並儲存為文件</li> <li>2. 維護資訊保安政策<br/>有能力維護資訊保安政策，配合機構保安政策的目標、範圍、覆蓋面和意識</li> <li>3. 檢討和修正資訊保安政策<br/>有能力在合理的時間範圍內調整資訊保安政策，繼續擔當它們在支持機構的商業宗旨和目標的角色</li> <li>4. 以專業方式維護資訊保安政策<br/>有能力按照機構政策和程序及任何本地及國際法律和標準，維護資訊保安政策，支援機構商業宗旨和目標</li> </ol> |
| 評核指引 | <p>上述能力單元之綜合能力要求為</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 在合理的時間範圍內，維護資訊保安政策，支援機構的商業宗旨和目標；並且</li> <li>• 確保資訊保安政策針對策略、監控和規則各範疇</li> </ul>                                                                                                                                                                           |
| 備註   | 風險分析必須在制定資訊保安政策之前進行。                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

## 資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 名稱   | 促進資訊保安風險處理的問責性                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 編號   | ITSWIS524A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 應用範圍 | 由業務流程擁有者和其他持份者促進資訊安全風險處理的問責性                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 級別   | 5                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 學分   | 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 能力   | <p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 瞭解問責性在執行資訊保安管治過程中的重要性<br/>有能力在執行資訊保安管治框架時，識別有關人的因素的影響</li> <li>2. 確認保安主任，並取得權力和資源<br/>有能力就風險處理，確定機構內的終極負責人和承擔終極責任的保安主任，並取得足夠的權力和資源</li> <li>3. 清晰地訂定業務流程擁有者和負責的雇員在保安風險上的角色和責任<br/>有能力清晰地訂定在處理保安風險的過程中，業務流程擁有者和相關職員的職責、角色和責任</li> <li>4. 設立獎勵和懲罰系統以執行問責制<br/>有能力清晰地陳述後果和沒有履行資訊保安功能應負的責任</li> </ol> |
| 評核指引 | 上述能力單元之綜合能力要求為清晰地確定和適當地處罰，如有需要，那些沒有承擔他們的保安角色和責任的職員。                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 備註   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |

資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 名稱   | 評估並跟進在資訊系統保安審計報告內的建議                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 編號   | ITSWIS526A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 應用範圍 | 在評估資訊系統保安審計報告之後，作出判斷和採取適當的行為                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 級別   | 5                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 學分   | 4                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 能力   | <p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>瞭解資訊系統保安審計報告和保安基準 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>詮釋資訊系統保安審計報告的結果和建議，及建議其對機構營運所包含的作用和影響</li> <li>根據審計報告的意見和建議，確定機構的商業目標的優先次序</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>對一些重要的結果和建議，要求並評估詳細的證明和它的附屬證據 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>從審計的結果和建議，要求和澄清進一步的細節及證明</li> <li>批判性地判斷及評估附屬證據</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>識別適當級別的管理層和相關人士去跟進已調整的建議 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>確定審計報告的建議的緊急性和優先次序</li> <li>即時分配相關人士負責適當的行動</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>優化資源，確保跟進行動是有成本效益有能力優先排序資源，及時落實在審計報告提出的建議</li> <li>以專業方式評估和跟進保安審計報告 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力評估和跟進資訊保安審計報告，符合機構的內部指引及任何適用的(包括本地及國際)法律與監管要求</li> </ul> </li> </ol> |
| 評核指引 | 上述能力單元之綜合能力要求為評估在資訊系統保安審計報告的相關資訊，推斷管理層是否及時地採取了適當的行動。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 備註   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |

資訊及通訊科技業《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"> <li>▪ 有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 評審資訊科技保安的不同問題，以制定調查方案的框架</li> <li>▪ 評審不同的調查方式，以制定保案個案調查的步驟</li> <li>▪ 展露在多種收集證據技巧方面的專業知識</li> <li>▪ 瞭解事件涉及的系統的功能和操作</li> </ul> </li> </ul> <p>6.2 專業地調查保安個案</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 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</li> <li>▪ 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</li> <li>▪ 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</li> </ul> </li> </ul> |
| 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"> <li>▪ 專業地調查保安個案</li> <li>▪ 為調查活動編寫報告</li> <li>▪ 為日後的內部分分析及/或警方調查，保存證據</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 8. 備註   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |

資訊及通訊科技業《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"> <li>瞭解事件應對部門的流程和運作</li> <li>意識到事件的潛在規模和可能涉及的人員</li> <li>瞭解為使計劃得以實施而需要開展的工作</li> <li>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....）</li> </ul> <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"> <li>確定所有相關人員的責任</li> <li>確定需要執行的工作規模</li> <li>決定需要執行的工作次序，以盡量減少對企業運作的干擾</li> <li>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</li> <li>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</li> <li>如果基本服務的停機不可避免，應考慮備份服務</li> </ul> <p>6.3 表現出專業精神</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> </ul> |
| 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"> <li>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</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 8. 備註   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |

資訊及通訊科技業《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"> <li>▪ 有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 瞭解企業的網絡安全政策</li> <li>▪ 瞭解企業資訊科技系統的需求和使用</li> </ul> </li> </ul> <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"> <li>▪ 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</li> </ul> <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"> <li>▪ 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</li> </ul> |
| 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"> <li>▪ 制訂網絡安全慣例、常規和指引，以支持網絡安全政策</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 8. 備註   | 本能力單元取代 ITSWIS506A「制訂資訊保安慣例和常規」                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |

資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|---------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. 名稱   | 開發安全的電腦網絡應用程式                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 2. 編號   | 111172L5                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 3. 應用範圍 | 通過考慮安全領域的觀點，開發安全的電腦網絡應用程式                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 4. 級別   | 5                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 5. 學分   | 3 (僅供參考)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 6. 能力   | <p>表現要求</p> <p>6.1 瞭解企業的技術需求</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 確定技術架構相關的持份者</li> <li>▪ 瞭解企業內電腦網絡應用的需求和用途</li> <li>▪ 選取技術架構觀點，針對持份者的關注</li> </ul> </li> </ul> <p>6.2 開發安全的電腦網絡應用程式</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 識別和評估不同的網絡工具和技術</li> <li>▪ 應用適當的工具和技術來開發應用程式，滿足不同持份者的需求</li> <li>▪ 確保開發的應用程式符合企業的網絡安全政策</li> </ul> |
| 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"> <li>▪ 開發安全的電腦網絡應用程式，並遵守企業的網絡安全政策</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 8. 備註   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

資訊及通訊科技業《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"> <li>▪ 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)</li> <li>▪ 意識到安全評估的目標</li> <li>▪ 瞭解企業安全評估的要求和目標</li> </ul> <p>6.2 評估應用程序安全評估的結果</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 源代碼中的任何安全弱點和漏洞</li> <li>▪ 架構、設計、開源源和第三方組件中的任何安全弱點</li> <li>▪ 從定量和定性的角度，整合應用程式安全風險的影響</li> <li>▪ 妥善記錄評估結果文件</li> </ul> <p>6.3 提出改進的可能方向</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 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</li> <li>▪ 提出安全評估的最佳實踐</li> <li>▪ 為內部員工製定培訓計劃以提升他們的能力</li> </ul> |
| 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"> <li>▪ 批判性地評估應用程式安全評估的結果</li> <li>▪ 根據企業的指導方針和要求，提出改進的可能方向</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 8. 備註   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

資訊及通訊科技業《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"> <li>▪ 有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 為企業的商業營運，貫切重要的資訊資源</li> <li>▪ 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)</li> <li>▪ 瞭解企業內信息獲取和存儲的過程</li> <li>▪ 解釋企業內某些資訊資源對業務流程的關鍵性</li> </ul> </li> </ul> <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"> <li>▪ 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)</li> </ul> <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"> <li>▪ 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</li> </ul> <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"> <li>▪ 有能力應用風險確認和分析方法</li> <li>▪ 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</li> <li>▪ 評估已確定的風險的潛在的財政和服務影響</li> <li>▪ 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</li> </ul> |
| 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"> <li>▪ 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</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 8. 備註   | 本能力單元取代 ITSWIS605A 「確定和評估風險」                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |

資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|---------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. 名稱   | 處理應變和復原計劃的執行                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 2. 編號   | 111175L5                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 3. 應用範圍 | 當悲劇發生時，處理應變和復原計劃的執行                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 4. 級別   | 5                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 5. 學分   | 3 (僅供參考)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 6. 能力   | <p>表現要求</p> <p>6.1 瞭解應變和復原計劃</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 瞭解應變和復原計劃的結構，高效率地尋找相關資訊</li> <li>▪ 根據計劃，確定需要達到的關鍵行動的項目和底線</li> </ul> </li> </ul> <p>6.2 處理應變和復原計劃的執行</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 確定悲劇已發生</li> <li>▪ 遵循在計劃中的指引以回應悲劇</li> <li>▪ 管理及協調應變組相應地執行計劃</li> </ul> </li> </ul> <p>6.3 回應和把應變和復原計劃納入企業的保安計劃</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 將當前悲劇的資料和經驗收集歸檔，存在到企業的知識庫</li> <li>▪ 在緊急期間，確保企業資料得到妥善的保護</li> <li>▪ 確保應變和復原計劃配合和融合予整個企業的保安計劃</li> </ul> </li> </ul> |
| 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"> <li>▪ 確定悲劇的發生</li> <li>▪ 在合理的短時間按照計劃，糾正商務功能的貽誤</li> <li>▪ 確保計劃配合企業的安全計劃</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 8. 備註   | 本能力單元取代 ITSWIS511A「處理應變和復原計劃的執行」                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

資訊及通訊科技業《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"> <li>了解企業的安全政策</li> <li>了解企業的業務需求</li> <li>熟悉網絡基建和其支援的各種服務</li> <li>在安全原則，實施控制和最佳做法上，具備廣博的知識</li> <li>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</li> <li>在網絡安全標準和基準上，具備廣博的知識</li> <li>在產品和服務的網絡接入需要上，具備知識</li> </ul> <p>6.2 評估網絡安全風險和適當性</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>評估人員是否有合適的權限</li> <li>評估網絡設置是否可以充分實施</li> <li>企業的網絡安全政策</li> <li>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</li> <li>記錄評估報告</li> <li>通知相關人員，以作相應的行動</li> </ul> </li> </ul> <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>時刻照顧企業和客戶的利益</li> <li>在進行網絡安全評估時，尊重員工的隱私</li> <li>遵循網絡安全評估的政策和指南</li> </ul> |
| 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"> <li>按照政策和指南進行網絡安全評估</li> <li>評估網絡安全是否能夠保護企業的利益</li> <li>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</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 8.      | 本能力單元取代 ITCSNO530A「釐定網絡基建的接入政策」                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |

資訊及通訊科技業《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"> <li>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</li> <li>瞭解通過資訊系統安全審計活動的需要和考慮因素</li> </ul> <p>6.2 準備資訊系統保安審計報告</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力提供報告 <ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>陳述結果、結論和建議、所有保留、資格或局限</li> <li>在可能的情況下，將調查結果與行業標準進行比較</li> <li>以充足和適當的審計證據，支持報告的結果</li> </ul> </li> </ul> <p>6.3 提交資訊系統保安審計報告</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力根據審計憲章的條款發行和發佈報告</li> </ul> <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"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>確保已採取適當的跟進行動</li> <li>建議在未來資訊系統保安審計工作的改善</li> </ul> </li> </ul> |
| 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"> <li>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</li> <li>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</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 8. 備註   | 本能力單元取代 ITSWIS514A「準備和提交資訊系統保安審計報告」                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

資訊及通訊科技業《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"> <li>▪ 有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 確定報告的範圍</li> <li>▪ 瞭解記錄安全測試和結果的程序</li> </ul> </li> </ul> <p>6.2 準備測試和結果報告</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 確保包羅所有相關信息和結果</li> <li>▪ 陳述發現和結果，及其潛在影響</li> <li>▪ 確定任何潛在的後續行動</li> <li>▪ 確定負責人協調所有文檔</li> <li>▪ 在準備文檔時，遵循企業的標準程序和模板</li> </ul> </li> </ul> |
| 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"> <li>▪ 以標準方式記錄測試和結果</li> <li>▪ 強調後續行動的潛在影響</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 8. 備註   | 本能力單元取代 ITSWIS512A 「建立記錄保安事件的程序」                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

資訊及通訊科技業《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"> <li>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</li> </ul> <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"> <li>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</li> <li>瞭解最新的安全攻擊方法和網絡安全技術</li> </ul> <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"> <li>通過設計適當的對策來保護資源，解決系統的弱點和不足</li> <li>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</li> </ul> |
| 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"> <li>識別並優化內部和外部資源及其弱點</li> <li>緊跟新網絡安全技術</li> <li>提出新對策及採用新技術來加強和加強網絡安全</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 8. 備註   | 本能力單元取代 ITSWIS525A 「減低資訊保安風險」                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

資訊及通訊科技業《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"> <li>▪ 有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 判斷所提出的可能原因正確性</li> <li>▪ 了解可能原因的潛在影響</li> <li>▪ 評估潛在原因的嚴重性</li> </ul> </li> </ul> <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"> <li>▪ 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</li> </ul> <p>6.4 設計並提出補救措施</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 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</li> <li>▪ 設計並提出補救行動，以消除威脅的可能原因</li> <li>▪ 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</li> <li>▪ 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</li> </ul> </li> </ul> <p>6.5 以專業方式製定補救措施</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 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</li> </ul> |
| 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"> <li>▪ 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</li> <li>▪ 設計並提出補救措施，以消除威脅的可能原因；以及</li> <li>▪ 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</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 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                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |

資訊及通訊科技業《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"> <li>▪ 瞭解什麼是 OSINT 方法</li> <li>▪ 認識安全過程中 OSINT 的需求</li> <li>▪ 瞭解 OSINT 方法在安全過程中的優勢</li> <li>▪ 瞭解相關領域的工業標準</li> <li>▪ 瞭解安全過程中的替代方法</li> <li>▪ 瞭解在安全過程中應用 OSINT 方法的工具和技術</li> </ul> <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"> <li>▪ 瞭解 OSINT 如何能改變企業的安全過程</li> <li>▪ 確定企業安全程序的需要和要求</li> <li>▪ 評估 OSINT 方法在企業運作方面的優勢和劣勢</li> </ul> <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"> <li>▪ 有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 根據企業的業務設置和標準對不同的 OSINT 來源進行排序</li> <li>▪ 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</li> </ul> </li> </ul> |
| 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"> <li>▪ 確定應用 OSINT 方法對企業安全過程的影響</li> <li>▪ 在安全過程中評價和衡量 OSINT 方法</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 8. 備註   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |

資訊及通訊科技業《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"> <li>▪ 能夠區分與新興技術相關的威脅和傳統威脅</li> <li>▪ 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"> <li>▪ 數據洩露</li> <li>▪ 內部人員威脅</li> <li>▪ 不安全介面</li> <li>▪ 劫持賬戶</li> <li>▪ 配置錯誤和變更控制不足</li> <li>▪ 安全架構和策略</li> <li>▪ 訪問和密鑰管理</li> <li>▪ 偽造基站</li> <li>▪ 物聯網設備劫持</li> </ul> </li> </ul> <p>6.2 評估執行新興技術的安全威脅</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 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"> <li>▪ 共同責任模式</li> <li>▪ 數據治理框架</li> <li>▪ 敏感數據保護</li> <li>▪ 審計和滲透測試</li> </ul> </li> </ul> |
| 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"> <li>▪ 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</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 8. 備註   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

資訊及通訊科技業《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"> <li>▪ 識別企業結構中對密碼算法的需求和使用情況</li> <li>▪ 識別需要加密的信息的類型、大小和數量</li> <li>▪ 確定企業的用例所需的安全級別</li> </ul> <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"> <li>▪ 瞭解現有的不同加密算法</li> <li>▪ 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.....）</li> <li>▪ 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</li> <li>▪ 瞭解所考慮的每種加密算法的複雜性</li> <li>▪ 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</li> <li>▪ 識別不同加密算法的優勢和劣勢</li> </ul> <p>6.3 對企業的適用性</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 根據企業的要求/需要，評估所考慮的每種加密算法</li> <li>▪ 考慮到企業在適應一種算法時產生的總成本</li> <li>▪ 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</li> <li>▪ 向企業的管理層提出最適合組織運作需要的加密算法</li> </ul> |
| 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"> <li>▪ 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</li> <li>▪ 提出最適合企業運作需要的加密算法</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 8. 備註   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |

資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|---------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. 名稱   | 設計並進行模擬網絡攻擊，以評估不同技術層的網絡防禦的有效性                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 2. 編號   | 111184L5                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 3. 應用範圍 | 對企業的資產和網絡創建並進行模擬網絡攻擊，以評估網絡安全的有效性                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 4. 級別   | 5                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 5. 學分   | 6 (僅供參考)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 6. 能力   | <p>表現要求</p> <p>6.1 瞭解容易受到網絡攻擊的資產範圍</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 識別容易受到網絡攻擊的資產和基礎設施</li> <li>▪ 瞭解所識別的資產和基礎設施在企業運作方面的用途和需求</li> <li>▪ 識別可以訪問存儲在資產或基礎設施上的數據的人員範圍，並瞭解他們訪問這些材料的方式</li> </ul> <p>6.2 瞭解最新的趨勢</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 瞭解網絡攻擊的新方式和方法</li> <li>▪ 瞭解並掌握最新的工業標準</li> <li>▪ 意識到流行和常見的網絡攻擊方式</li> </ul> <p>6.3 識別系統中的弱點</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 瞭解企業的網絡安全政策和程序</li> <li>▪ 識別系統和操作程序中的潛在弱點和漏洞</li> </ul> <p>6.4 設計並進行模擬網絡攻擊</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 設計模擬時要特別針對已確定的弱點和漏洞</li> <li>▪ 模擬應考慮到最新科技與技術的使用</li> <li>▪ 模擬演練應盡量減少對企業的正常運作的影響</li> </ul> <p>6.5 評估網絡防禦的有效性</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 分析模擬結果，突出任何不足之處</li> <li>▪ 以行業標準為基準，評估網絡防禦系統的性能</li> <li>▪ 為加強網絡防禦系統提出建議</li> </ul> <p>6.6 專業地設計和進行網絡攻擊模擬</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 確保所進行的評估符合專業標準</li> </ul> |
| 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"> <li>▪ 設計和進行模擬網絡攻擊</li> <li>▪ 以行業標準為基準，評估網絡防禦系統的性能</li> <li>▪ 總結網絡防禦系統的不足之處，並提出系統改進的建議</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 8. 備註   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |

資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|---------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. 名稱   | 制定新興技術的風險管理程序                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 2. 編號   | 111185L5                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 3. 應用範圍 | 設計一個程序來處理可能威脅到企業網絡安全的新技術的潛在風險                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 4. 級別   | 5                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 5. 學分   | 3 (僅供參考)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 6. 能力   | <p>表現要求</p> <p>6.1 瞭解企業的風險應對程序和網絡安全政策</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 解釋當事件發生時進行的步驟</li> <li>▪ 瞭解需要對事件作出反應的不同人員的作用</li> <li>▪ 瞭解企業的網絡安全政策</li> </ul> <p>6.2 制定一個管理新興技術風險的程序</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 能夠制定和實施識別和分析新興技術的潛在風險的程序</li> <li>▪ 能夠實施新的程序，以保護企業免受新興技術的風險</li> </ul> <p>6.3 定期審查風險管理過程</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 如果新出現的技術的各個方面沒有被覆蓋，則審查和更新該程序，以確保企業的利益得到保護</li> </ul> |
| 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"> <li>▪ 開發和實施識別和分析新興技術潛在風險的程序</li> <li>▪ 實施新的程序，以保護企業免受新興技術的風險</li> <li>▪ 定期審查（如有必要，更新）這些程序，以確保它能保護企業的利益</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 8. 備註   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|---------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. 名稱   | 制訂新興技術的數據安全和同意政策                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 2. 編號   | 111186L5                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 3. 應用範圍 | 為企業制定數據安全和同意政策，以採用新興技術支持其業務策略                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 4. 級別   | 5                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 5. 學分   | 3 (僅供參考)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 6. 能力   | <p>表現要求</p> <p>6.1 瞭解新興技術的數據安全原則（包括但不限於）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 責任性</li> <li>▪ 準確性</li> <li>▪ 完整性和保密性</li> <li>▪ 目的限制</li> </ul> <p>6.2 認知與數據安全政策相關的法規</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 瞭解相關的安全法規（包括但不限於） <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 個人數據（隱私）條例</li> <li>▪ 歐盟的《一般保護條例》(GDPR)</li> </ul> </li> <li>▪ 熟悉數碼社會中法規的作用</li> <li>▪ 數據保護法規所依據的法律和經濟觀點的知識</li> </ul> <p>6.3 制訂數據安全和同意政策</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 明確界定企業內的數據所有權和權限</li> <li>▪ 識別不當使用數據的潛在風險</li> <li>▪ 選擇並採用適當的工具來執行政策</li> <li>▪ 確保政策確認符合相關的安全和同意規定</li> <li>▪ 設置員工培訓方向，以確保員工能夠遵守該政策</li> </ul> |
| 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"> <li>▪ 為企業制定數據安全和同意政策，以採用新興技術，並深刻考慮數據安全和相關的同意條例</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 8. 備註   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |

資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|---------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. 名稱   | 實施旨在加強安全標準的程序和控制措施的變化                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 2. 編號   | 111187L5                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 3. 應用範圍 | 更新程序和控制，以提高企業的安全標準                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 4. 級別   | 5                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 5. 學分   | 3 (僅供參考)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 6. 能力   | <p>表現要求</p> <p>6.1 瞭解企業的安全標準和政策的現行程序和控制措施</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 識別所有與網絡安全有關的程序和控制措施</li> <li>▪ 解釋所有與網絡安全相關的程序和控制措施</li> </ul> <p>6.2 實施程序 and 控制的變化</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 瞭解變更的需要以及變更的目的是什麼</li> <li>▪ 識別並更新需要改變的程序和控制措施</li> <li>▪ 確保相關人員得到通知並瞭解這些變化</li> </ul> <p>6.3 以專業的方式實施對程序 and 控制的變更</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 確保這些變更不會損害企業的利益和安全政策</li> <li>▪ 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 and 監管要求</li> </ul> |
| 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"> <li>▪ 識別和更新需要改變的程序和控制措施</li> <li>▪ 確保相關人員被通知並瞭解這些變化</li> <li>▪ 確保這些變化不會損害企業的利益和安全政策</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 8. 備註   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |

資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|---------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. 名稱   | 管理計劃的執行，以確保資訊科技資產的安全和保障                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 2. 編號   | 111188L5                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 3. 應用範圍 | 協調執行安全和網絡安全，盡量減少對企業運作的干擾                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 4. 級別   | 5                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 5. 學分   | 3 (僅供參考)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 6. 能力   | <p>表現要求</p> <p>6.1 瞭解企業結構和計劃中涉及的程序</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>瞭解計劃需要執行的內容</li> <li>瞭解相關程序的規模</li> <li>能夠解釋在執行計劃期間對企業運作的潛在影響</li> </ul> <p>6.2 管理計劃的執行</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>在執行過程中，盡量減少對企業運作的干擾</li> <li>如果在更新期間需要關閉現有的安全或安保措施，確保安全和安保不受影響</li> <li>估計停機時間（如果有的話），並提前通知所有可能受到影響的相關人員</li> <li>確保在估計的時間範圍內可靠地完成任務</li> <li>如果服務更新超過了估計的時間，則盡快更新所有相關人員</li> </ul> <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> </ul> |
| 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"> <li>盡量減少對企業運作的干擾</li> <li>確保在執行行動計劃的過程中不損害安保和安全</li> <li>提前通知並更新所有相關人員可能出現的中斷情況</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 8. 備註   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |

資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|---------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. 名稱   | 進行數據丟失預防評估                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 2. 編號   | 111189L5                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 3. 應用範圍 | 定期進行數據丟失預防評估，識別系統缺陷，提出並實施建議和後續行動，以加強企業的數據丟失預防                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 4. 級別   | 5                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 5. 學分   | 6 (僅供參考)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 6. 能力   | <p>表現要求</p> <p>6.1 瞭解企業的數據損失預防過程，並擁有該領域的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>瞭解企業的數據存儲系統</li> <li>瞭解企業的數據丟失預防措施</li> <li>瞭解數據丟失預防安排的行業標準</li> </ul> <p>6.2 數據丟失預防評估的計劃</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>遵守數據防丟評估的時間表要求</li> <li>與運營單位溝通，就時間表達成共識</li> </ul> <p>6.3 執行數據丟失預防評估</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>識別數據丟失預防措施</li> <li>識別數據丟失預防系統的不足之處</li> <li>定期進行數據丟失預防評估</li> </ul> <p>6.4 確定並實施建議，以加強數據丟失預防工作</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>確定建議和後續行動，以加強數據丟失預防工作</li> <li>徵求管理層對建議的認可</li> <li>實施建議</li> </ul> <p>6.5 以專業方式進行數據丟失預防評估</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>盡量減少對企業運作的干擾</li> <li>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</li> </ul> |
| 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"> <li>執行定期的數據丟失預防評估</li> <li>在徵求管理層的同意後，確定並實施建議和後續行動，以加強數據丟失預防</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 8. 備註   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 名稱   | 制定資訊保安政策                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 編號   | ITSWIS601A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 應用範圍 | 制定支持機構的商業目標的資訊保安政策                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 級別   | 6                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 學分   | 4                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 能力   | <p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 瞭解各種資訊保安標準<br/>有能力瞭解支援機構活動的各種資訊保安標準和政策</li> <li>2. 懂得資訊保安政策各個成分<br/>有能力解釋和描述資訊保安政策，並儲存為文件</li> <li>3. 以行政、實物和技術方式，評估，改編和定義資訊保安政策<br/>有能力符合機構的資訊保安策略和方向，制定機構資訊保安政策，以支持商業宗旨和目標</li> <li>4. 制定資訊保安政策<br/>有能力制定資訊保安政策，配合機構保安政策的目標、範圍、覆蓋面和意識</li> <li>5. 以專業方式制定資訊保安政策<br/>有能力按照機構政策和程序及任何本地及國際法律和標準，制定資訊保安政策，支援機構商業宗旨和目標</li> </ol> |
| 評核指引 | <p>上述能力單元之綜合能力要求為</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 在合理的時間範圍內，制定和維護資訊保安政策，支援機構的商業宗旨和目標；並且</li> <li>• 確保資訊保安政策針對策略、監控和規則的各範疇</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                     |
| 備註   | 風險分析必須在制定資訊保安政策之前進行。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 名稱   | 制定商業事例並執行企業價值分析                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 編號   | ITSWIS603A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 應用範圍 | 制定商業事例並執行企業價值分析，以支持機構在資訊保安計劃的投資                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 級別   | 6                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 學分   | 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 能力   | <p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 熟悉制定商業事例的方法<br/>有能力瞭解和選擇適當的方法，制定商業事例，以支持資訊保安計劃的投資</li> <li>2. 熟悉執行機構價值分析的不同方式<br/>有能力瞭解和選擇適當的方式，執行企業價值分析(例如評估商業價值的提議) 以支持資訊保安計劃的投資</li> <li>3. 制定支持資訊保安計劃的投資的商業事例<br/>有能力為業務改善，制定有條理的提議，以支持資訊保安計劃的投資 (見備註1)</li> <li>4. 以專業方式制定商業事例和執行企業價值分析<br/>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 使用適合的程序擬定和計劃支持資訊保安計劃的成本</li> <li>• 確保保安成本已計劃和預算在機構所有的資訊科技投資和系統的年度預算案</li> </ul> </li> <li>5. 以專業方式制定商業事例和執行企業價值分析<br/>有能力按照機構資訊保安策略、政策和程序，制定商業事例和執行企業價值分析，以支持資訊保安計劃的投資</li> </ol> |
| 評核指引 | 上述能力單元之綜合能力要求為制定商業事例和執行企業價值分析，以支持機構的資訊保安計劃的投資，並獲得批准。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 備註   | 商業事例包括業務流程表現和相關的需要或問題的分析、其他解決方案、假設、限制和風險調整的成本效益分析。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 名稱   | 制定風險管理過程                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 編號   | ITSWIS604A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 應用範圍 | 制定有系統、清晰和持續的風險管理過程，處理資訊保安風險，確保機構能實現它的商業目標                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 級別   | 6                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 學分   | 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 能力   | <p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>瞭解資訊的資源 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>為機構的商業營運，貫切重要的資訊資源</li> <li>解釋資訊的資源怎應用於支持機構的業務流程</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>瞭解制定基準的原則 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>瞭解制定基準的原則</li> <li>瞭解基準在風險評估的控制要求上的角色</li> <li>以制訂有系統、清晰和持續的風險管理過程</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>理解資訊保安管理的標準和優良做法 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力針對現狀和符合業務要求，制定和採納普遍接受的最優資訊保安管理方法</li> </ul> </li> <li>以專業方式制定風險管理過程/框架 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>制定有系統、清晰和持續的風險管理過程，使管理層能有效地應付不確定的事件、相關的風險和機會，並提高機構建立價值的能力</li> <li>確保制定的過程符合機構政策和內部指引及任何適用的(包括本地及國際)法律與監管要求</li> <li>確保改善機制的持續性，以識別新的風險及相應地緩和風險</li> </ul> </li> </ul> </li> </ol> |
| 評核指引 | <p>上述能力單元之綜合能力要求為</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>為資訊保安風險管理，制定有系統、清晰和持續的風險管理過程，確保機構能實現它的商業目標；並且</li> <li>確保風險管理過程得以執行</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 備註   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |

資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 名稱   | 設計計劃以落實資訊保安管治架構                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 編號   | ITSWIS606A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 應用範圍 | 瞭解資訊保安管治的架構覆蓋保安風險和資訊科技基礎設施活動的資訊保安的基準、程序和指引                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 級別   | 6                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 學分   | 4                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 能力   | <p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>瞭解資訊保安管理在支持經營策略和方向的重要性 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力評估和給予資訊保安計劃優先次序，針對長遠經營策略和方向</li> </ul> </li> <li>設計計劃以落實資訊保安管治架構 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>制定資訊保安基準</li> <li>制定程序和指引，確保業務流程能應付資訊保安風險</li> <li>制定資訊科技基礎設施活動的程序和指引，並遵從資訊保安政策</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>促進業務流程擁有者和其他持份者在處理資訊保安風險的問責性 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>獲得管理層給予資訊保安計劃的認可和資源</li> <li>定義並澄清業務流程擁有者和持份者在保安上的關鍵角色和責任</li> <li>在資訊保安審計過程中，當發生保安事件或發現保安條例遭到違反，識認並處罰犯事者</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>確立管理資訊保安管治架構的度量指標 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>瞭解資訊保安最佳的做法和業界的標準</li> <li>參照其他相似的機構和商業準則，落實可測量的資訊保安管治標準</li> </ul> </li> </ul> </li> </ol> |
| 評核指引 | 上述能力單元之綜合能力要求為設計計劃，落實資訊保安管治架構，以達到一致的結果和問責性。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 備註   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |

資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|      |                                                                                                                                                                                    |
|------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 名稱   | 納入資訊保安程序的要求予企業的生命週期活動                                                                                                                                                              |
| 編號   | ITSWIS607A                                                                                                                                                                         |
| 應用範圍 | 納入資訊保安程序的要求予企業的生命週期活動，為資訊保安程序建立主動前瞻性的措施                                                                                                                                            |
| 級別   | 6                                                                                                                                                                                  |
| 學分   | 4                                                                                                                                                                                  |
| 能力   | <p>表現要求</p> <p>1. 瞭解企業的各种生命週期活動</p> <p>有能力評估在企業的生命週期活動中的資訊保安風險</p> <p>2. 以專業方式納入資訊保安程序的要求予企業的生命週期活動</p> <p>有能力根據企業的保安政策和程序，相關法律和監管要求，計劃、設計、制訂和執行資訊保安程序的要求，並把它納入予企業的生命週期活動和業務流程</p> |
| 評核指引 | 上述能力單元之綜合能力要求為納入資訊保安要求予企業的生命週期活動和業務流程。                                                                                                                                             |
| 備註   |                                                                                                                                                                                    |

資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 名稱   | 制訂資訊保安策略並獲取管理層的接納                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 編號   | ITSWIS621A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 應用範圍 | 為機構制訂資訊保安策略，以支援其經營策略和方向及獲取高級管理層對保安策略的承諾和支持                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 級別   | 6                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 學分   | 2                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 能力   | <p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>瞭解資訊保安的概念 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力認識到資訊保安的關注，例如在機構內對資訊系統的存取及保護存放在這些系統內的數據</li> </ul> </li> <li>瞭解機構的營業策略和方向 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力制訂針對機構的營業策略和方向的資訊保安策略</li> </ul> </li> <li>瞭解資訊保安和業務營運之間的關係 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力瞭解業務數據的保密和完整性與資訊系統和通信基礎設施的可及性之間的關係，以支援業務營運</li> </ul> </li> <li>瞭解各種資訊保安經營(或管理)的角色、責任和組織結構 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>在機構的所有資訊保安管治活動中，訂定每一個個體的角色和責任</li> <li>確保這些定義得到履行</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>熟悉資訊保安相關的法律及規條 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力確定影響資訊保安的當前和潛在的法律和規條，及估計它們對機構的衝擊</li> </ul> </li> <li>應用適當的技巧，確保高層管理人士的承諾和支持 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力為已制訂的資訊保安策略開發業務案例，以獲取高級管理層對資訊保安的承諾和支持</li> </ul> </li> <li>以專業的方式，制訂資訊保安策略 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>按照機構的內部指引和任何適用的(包括本地及國際)法律和監管要求，制定資訊保安策略，支援機構的業務策略和方向</li> <li>將影響資訊保安的當前和潛在的法律和規則及其對機構的衝擊，儲存為文件</li> <li>透過和高級管理人士有效的溝通，制定業務案例，以獲取他們對機構資訊保安的承諾和支持</li> </ul> </li> </ul> </li> </ol> |
| 評核指引 | <p>上述能力單元之綜合能力要求為</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>制訂資訊保安策略，支援機構的經營策略和方向；並且</li> <li>獲取高級管理層對機構資訊保安的承諾和支持</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 備註   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |

資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 名稱   | 制訂、建議和公佈企業的資訊保安政策                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 編號   | ITSWIS611A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 應用範圍 | 制訂、建議和公佈企業的資訊保安政策，以支持其商業使命                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 級別   | 6                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 學分   | 4                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 能力   | <p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>瞭解資訊保安政策的原則 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>瞭解和評估能支持企業的業務和營運的資訊保安政策的原則</li> <li>瞭解有關資訊保安的本地和國際法律和監管要求</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>瞭解持份者和他們的關注 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力確定持份者和瞭解他們對資訊保安的關注</li> </ul> </li> <li>制定和建議資訊保安政策 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>研究在其他地方所執行的資訊保安政策及吸取它們的經驗</li> <li>瞭解在資訊保安政策需要針對的重要元素，並考慮到企業的業務要求、本地和國際法律和監管要求</li> <li>訂定適合企業的資訊保安政策的範圍、政策和執行過程</li> <li>向高級管理層解釋政策及獲得他們的認可</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>公佈資訊保安政策 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>制訂政策的執行計劃</li> <li>向相關的行動人員傳播政策</li> <li>傳達並解釋政策的好處或缺點和符規問題</li> <li>協助用戶執行政策</li> </ul> </li> </ul> </li> </ol> |
| 評核指引 | 上述能力單元之綜合能力要求為制訂、建議和公佈企業的資訊保安政策以支持其商業使命。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 備註   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |

資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 名稱   | 制定企業的資訊保安標準                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 編號   | ITSWIS612A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 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                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 級別   | 6                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 學分   | 2                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 能力   | <p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>瞭解企業的資訊保安政策 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力瞭解企業的資訊保安政策</li> </ul> </li> <li>瞭解對提供服務的外在人士的資訊保安要求 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>識別服務供應商和外在的人士，並瞭解他們的服務</li> <li>評估對他們服務的資訊保安要求</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>提倡並解釋企業的資訊保安政策 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>對外在的人士解釋企業的資訊保安政策</li> <li>對外在的人士詳細說明資訊保安要求</li> <li>解釋相關的資訊保安政策和做法</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>與外在的人士制定資訊保安全的做法 <ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> </ul> </li> <li>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 <ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> </ul> </li> </ol> |
| 評核指引 | <p>上述能力單元之綜合能力要求為</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>對服務供應商或外在的人士解釋企業資訊保安政策；</li> <li>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</li> <li>為企業的資訊保安政策的違規事件，制定監控和報告程序</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 備註   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |

資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 名稱   | 制定偵查、確定和分析保安事件的過程                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 編號   | ITSWIS613A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 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                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 級別   | 6                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 學分   | 2                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 能力   | <p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>瞭解支援的過程 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>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)</li> <li>解釋為什麼一些支援問題是保安事件，而其他並不是</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>熟悉資訊保安事件的偵查和報告的政策和過程 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力制定過程，偵查和確定資訊保安事件</li> </ul> </li> <li>制定處理保安事件的過程 <ul style="list-style-type: none"> <li>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，</li> </ul> </li> <li>以專業方式制訂過程，應付保安事件 <ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> </ul> </li> </ol> |
| 評核指引 | <p>上述能力單元之綜合能力要求為</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>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</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 備註   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |

資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 名稱   | 處理事後檢討                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 編號   | ITSWIS615A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 應用範圍 | 在悲劇發生之後，處理事後檢討，以確定起因和糾正行動                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 級別   | 6                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 學分   | 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 能力   | <p>表現要求</p> <p>1. 瞭解事後檢討的程序</p> <p>有能力</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 瞭解事後檢討的目的</li> <li>• 瞭解完成事後檢討所需的步驟</li> </ul> <p>2. 進行事後分析</p> <p>有能力</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 進行事後分析以編製事件報告</li> <li>• 整理定期事件報告以分析趨勢</li> <li>• 收集統計資料以確定任何異常</li> <li>• 解釋事件的統計趨勢</li> </ul> <p>3. 制定糾正行動</p> <p>有能力</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 進行根源分析</li> <li>• 促進檢討會議，討論和制定糾正行動</li> </ul> |
| 評核指引 | <p>上述能力單元之綜合能力要求為處理事後檢討，透過</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 編製事件報告；</li> <li>• 整理和解釋定期事件報告；</li> <li>• 確定事件的根源；和</li> <li>• 制定糾正行動清單</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 備註   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 名稱   | 幫助交互功能隊伍管理危機                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 編號   | ITSWIS616A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 應用範圍 | 幫助危機管理交互功能隊伍，讓他們可以各盡所能，處理任何可能發生的資訊保安危機事件                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 級別   | 6                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 學分   | 1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 能力   | <p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>擁有交互功能隊伍管理的知識 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力解釋交互功能隊伍的需要，及管理這隊伍的技巧和程序</li> </ul> </li> <li>幫助交互功能隊伍 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>在處理可能發生的資訊保安危機事件，</li> <li>確定和邀請不同功能隊伍的適當成員加入隊伍</li> <li>聯絡不同的功能隊伍</li> <li>組織和制定隊伍的結構</li> <li>協調隊伍的溝通</li> <li>刺激成員對隊伍作出積極的貢獻</li> <li>促進會議</li> <li>帶領和聚焦隊伍，實現隊伍的宗旨和目標</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>以專業方式幫助交互功能隊伍 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>在處理可能發生的資訊保安危機事件，</li> <li>展示高度的專業精神和能力，幫助交互功能隊伍</li> <li>以高效率 and 有效的方式達到隊伍的目標</li> </ul> </li> </ul> </li> </ol> |
| 評核指引 | 上述能力單元之綜合能力要求為幫助交互功能隊伍讓他們可以各盡所能，處理任何可能發生的資訊保安危機事件。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 備註   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |

資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 名稱   | 準備危機管理計劃並執行計劃的生命週期管理                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 編號   | ITSWIS617A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 應用範圍 | 準備全面危機管理計劃，並執行計劃的生命週期管理，確保機構遇到事件時可以計劃、作出回應和事後復原                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 級別   | 6                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 學分   | 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 能力   | <p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>擁有制訂全面的危機管理計劃的知識 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>解釋全面的危機管理計劃的要求</li> <li>採取適當的標準和指引，設計危機管理計劃</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>瞭解危機管理計劃的生命週期管理的要求 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力解釋危機管理計劃的生命週期管理活動</li> </ul> </li> <li>準備全面的危機管理計劃 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>確定和徵求機構相關人士的意見</li> <li>將全面的危機管理計劃的必要部分存檔</li> <li>獲取最高管理層對危機管理計劃的認可</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>執行全面的危機管理計劃的生命週期管理 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>維持危機管理計劃的內容以符合機構或環境的變化</li> <li>協調相關的功能隊伍，執行演習測試，以符合危機管理計劃</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>以專業方式準備危機管理計劃 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力展示高度的能力和專業精神，準備危機管理計劃</li> </ul> </li> <li>以專業方式執行全面的危機管理計劃的生命週期管理 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>保持危機管理計劃在最新和及時的狀態</li> <li>以有效及高效率的方式組織和促進演習測試</li> </ul> </li> </ul> </li> </ol> |
| 評核指引 | 上述能力單元之綜合能力要求為制定和維持危機管理計劃，確保機構隨時有充足的準備，處理任何可能發生的危機事件。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 備註   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |

資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 名稱   | 制定資訊系統保安審計計劃                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 編號   | ITSWIS618A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 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                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 級別   | 6                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 學分   | 4                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 能力   | <p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>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<br/>有能力計劃資訊系統保安審計活動</li> <li>2. 瞭解可適用的法律<br/>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</li> <li>3. 瞭解並評估各種的專業審計標準<br/>有能力制定資訊系統保安審計活動的最佳做法</li> <li>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<br/>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</li> <li>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<br/>有能力制定資訊系統審計計劃 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 針對由持份者定義的審計目標</li> <li>• 仔細描述審計性質和目標、時間和範圍、目標和所需的資源</li> </ul> </li> <li>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<br/>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</li> </ol> |
| 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。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |

資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 名稱   | 計劃和維持商業延續方案                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 編號   | ITSWIS620A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 應用範圍 | 計劃和維護適當的方案，配合規定的商業延續計劃的策略                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 級別   | 6                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 學分   | 4                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 能力   | <p>表現要求</p> <p>1. 瞭解規定的商業延續計劃的策略</p> <p>有能力</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 總結商務影響分析的結果</li> <li>• 連結商務影響分析的結果和規定的策略之間的關係</li> </ul> <p>2. 計劃商業延續方案</p> <p>有能力</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 訂定重要的業務功能和它們的支援單位</li> <li>• 確定支援單位之間的相互依賴性</li> <li>• 確定可能影響支援單位一起工作的所有可能的威脅</li> </ul> <p>3. 制訂和維持方案</p> <p>有能力</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 根據威脅的可能性和影響區分次序</li> <li>• 根據次序制定度身訂做的方案</li> <li>• 定期檢討和更新方案，以應付變更中的商業環境</li> </ul> |
| 評核指引 | 上述能力單元之綜合能力要求為根據可能影響關鍵業務功能的威脅，作出次序，計劃商業延續方案。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 備註   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |

資訊及通訊科技業《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><b>6.1 具備網絡安全領域的知識</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 領悟到建立一套嵌入企業的網絡安全策略的必要性</li> <li>▪ 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</li> <li>▪ 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</li> <li>▪ 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</li> </ul> <p><b>6.2 制訂相關標準、政策和準則</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 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</li> <li>▪ 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)</li> <li>▪ 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</li> </ul> <p><b>6.3 發展專業行為及態度</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 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</li> <li>▪ 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</li> <li>▪ 制訂監管方法，確保遵守既定的安全政策</li> </ul> |
| 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"> <li>▪ 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</li> <li>▪ 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</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 8. 備註   | 本能力單元取代 ITCSP606A 「為產品／服務建立保密政策」                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |

資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|---------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. 名稱   | 制訂應變和復原計劃                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 2. 編號   | 111165L6                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 3. 應用範圍 | 制訂機構應變和復原計劃，包括組織、訓練和裝備隊伍，以恢復機構的正常營運                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 4. 級別   | 6                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 5. 學分   | 3 (僅供參考)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 6. 能力   | <p>表現要求</p> <p>6.1 熟悉事件應變能力的要和瞭解災難復原計劃和商業復原過程</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 瞭解復原計劃的組成部分，包括培訓、通信、技術和災難恢復</li> <li>▪ 瞭解機構的應變和復原計劃，將保安事件對正常營運構成的中斷減到最小</li> </ul> </li> </ul> <p>6.2 熟悉資訊保安緊急管理的做法(參見備註)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 瞭解應變和復原計劃，包括組織、訓練和裝備隊伍的程序</li> <li>▪</li> </ul> </li> </ul> <p>6.3 制定應變和復原計劃</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 為機構制定應變和復原計劃，將保安事件對正常營運構成的中斷減到最小</li> <li>▪ 制定應變和復原計劃，包括組織、訓練和裝備隊伍的程序</li> </ul> </li> </ul> <p>6.4 以專業方式，制定應變和復原計劃</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 有能力確保所制定的應變和復原計劃，符合機構內部指引及任何適用的(本地和國際) 法律和監管要求</li> </ul> </li> </ul> |
| 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"> <li>▪ 為機構制定應變和復原計劃，將保安事件對正常營運構成的中斷減到最小；</li> <li>▪ 制定應變和復原計劃，包括組織、訓練和裝備隊伍； 並且</li> <li>▪ 確保所制訂的應變和復原計劃，符合機構內部指引及任何適用的(本地和國際)法律和監管要求</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 8. 備註   | <p>資訊保安管理的做法的例子有提供變動控制活動和發展電腦緊急應變隊</p> <p>[本能力單元取代 ITSWIS614A 「制訂應變和復原計劃」]</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |

資訊及通訊科技業《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><b>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</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 瞭解企業保安標準</li> <li>▪ 確定評估關鍵績效指標的基準</li> <li>▪ 瞭解企業的正确網絡安全實踐和行業標準</li> </ul> <p><b>6.2 檢討關鍵績效指標以維護保安標準</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 根據業界基準檢閱檢討關鍵績效指標</li> <li>▪ 識別當前關鍵績效指標的不足</li> <li>▪ 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。</li> <li>▪ 確保至少定期並根據需要進行檢討</li> </ul> <p><b>6.3 展示專業能力</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 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）</li> </ul> |
| 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"> <li>▪ 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</li> <li>▪ 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</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 8. 備註   | 本能力單元取代 ITSWIS609A「制訂應變和復原計劃」                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |

資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|---------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. 名稱   | 從技術和法律方面設計數碼鑑識過程                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 2. 編號   | 111167L6                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 3. 應用範圍 | 設計對網絡攻擊進行數碼鑑識調查的程序。該程序應遵守企業的政策，並承擔相關的管轄                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 4. 級別   | 6                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 5. 學分   | 3 (僅供參考)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 6. 能力   | <p>表現要求</p> <p>6.1 掌握該領域的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 瞭解數碼鑑識的需求、重要性和局限性</li> <li>▪ 瞭解進行數碼鑑識調查所需的工具</li> <li>▪ 瞭解數據恢復的過程和最新的技術發展</li> <li>▪ 認識到資訊科技技術的變化以及它們如何影響數碼鑑識</li> <li>▪ 瞭解與企業的業務運作和數碼鑑識有關的法律</li> </ul> <p>6.2 設計程序</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 建立識別證據的程序，並確定它們的存儲位置</li> <li>▪ 建立一套隔離、保護和保存數據的準則，以防止可能的篡改</li> <li>▪ 建立數據重建/恢復和數據分析的協議，以得出攻擊的結論</li> <li>▪ 制定一個系統來記錄所有相關的數據、證據和程序</li> <li>▪ 建立總結數據的程序，使非資訊科技人員，例如律師和法官，能夠對事件的影響和後果有一個基本的了解</li> <li>▪ 確保所有執行的程序都遵守企業的政策，並對相關的管轄範圍負有責任</li> </ul> |
| 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"> <li>▪ 設計數碼鑑識過程。該過程應包括證據識別、數據保存、數據分析和文件記錄</li> <li>▪ 所有的程序都應遵守企業的政策，並遵守相關的管轄權</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 8. 備註   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |

資訊及通訊科技業《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"> <li>▪ 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</li> </ul> <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"> <li>▪ 有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 識別需要保護的重要領域</li> <li>▪ 識別不同種類的漏洞</li> <li>▪ 評估不同類型和形式的網絡攻擊的可能性</li> </ul> </li> </ul> <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"> <li>▪ 有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 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</li> <li>▪ 了解相關的工業標準</li> </ul> </li> </ul> <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"> <li>▪ 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</li> </ul> |
| 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"> <li>▪ 確定一個企業在網絡攻擊下的需求和風險</li> <li>▪ 確定相關漏洞和預防措施的工業標準</li> <li>▪ 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</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 8. 備註   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |

資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 名稱   | 報告軟件和它的相關設計文件之間的差誤                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 編號   | ITSWDM402A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 應用範圍 | 就機構或為客戶發展軟件產品/服務，在舉辦測試活動以後，報告軟件和它的相關設計文件之間的差誤                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 級別   | 4                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 學分   | 1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 能力   | <p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>具備報告不同程度測試結果的知識 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>辨認報告不同程度測試結果的要求</li> <li>瞭解適合用於報告的格式要求</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>報告軟件和它的相關設計文件之間的差誤 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力在進行測試以後，完成相應的測試報告，指出軟件和它的相關設計文件之間的任何差誤(細節見備註)</li> </ul> </li> <li>以專業方式報告軟件和它的相關設計文件之間的差誤 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力按照機構的內部指引和任何適用的(本地和國際)法律和監管要求 <ul style="list-style-type: none"> <li>以高效率和有效的方式報告軟件和它的相關設計文件之間的差誤</li> <li>建議源程序的那一部份應該修改</li> </ul> </li> </ul> </li> </ol> |
| 評核指引 | <p>上述能力單元之綜合能力要求為</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>以適當的格式，報告不同程度測試的結果；並且</li> <li>指出軟件和它的相關設計文件之間的差誤</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 備註   | 軟件和它的相關設計文件之間的差誤，慣常在測試以後被發現。這通常反映在某些資料輸入下，軟件的實際和預期的結果不相配。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |

資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 名稱   | 排除程序故障                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 編號   | ITSWDM403A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 應用範圍 | 就機構或為客戶發展軟件產品/服務，用適當的排除故障工具找出和修改程序的缺點                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 級別   | 4                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 學分   | 1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 能力   | <p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>具備選擇適當調試程式的知識 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>瞭解選擇適當排除程序故障的調試程式的標備</li> <li>瞭解各種可用的調試程式</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>找出和修改邏輯錯誤 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>選擇和利用適當的調試程式，幫助排除程序故障</li> <li>有系統地找出所有邏輯錯誤</li> <li>如果有的話，有效地修改邏輯錯誤</li> <li>如果有的話，記錄錯誤位置和相應的修改方法</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>以專業方式執行調試程式 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>以高效率和有效的方式排除程序故障</li> <li>如合適，遵循機構的標準和指引</li> <li>為持份者準備排除程序故障的報告</li> </ul> </li> </ul> </li> </ol> |
| 評核指引 | <p>上述能力單元之綜合能力要求為</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>為持份者準備排除程序故障的報告</li> <li>用調試程式找出和修改錯誤；並且</li> <li>準備排除程序故障的報告</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 備註   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 名稱   | 執行軟件審計                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 編號   | ITSWDM404A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 應用範圍 | 就機構或為客戶發展軟體產品/服務，紀錄和報告軟件審計的審計結果以作連續改善                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 級別   | 4                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 學分   | 1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 能力   | <p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>瞭解執行軟件審計的過程和怎樣選擇適當的軟件審計工具 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>瞭解軟件審計過程的要求</li> <li>瞭解各種可用的軟件審計工具</li> <li>辨認選擇軟件審計工具的標準</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>執行軟件審計，如合適，使用所選擇的工具 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>若合適，使用軟件審計工具稽核有許可證的軟件</li> <li>若合適，使用軟件審計工具稽核設置</li> <li>若合適，使用軟件審計工具稽核安全性</li> <li>若合適，使用軟件審計工具稽核表現</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>準備軟件審計報告 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>列出軟件審計結果</li> <li>列出矯正行動項目的行動計劃</li> <li>建議連續的改善項目</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>以專業方式執行軟件審計和記錄審計結果，以作連續的改善 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力執行軟件審計和提出未來改善建議 <ul style="list-style-type: none"> <li>以高效率和有效的方式</li> <li>按照業界最佳做法、機構內部指引和任何適用的(本地和國際) 法律和監管要求</li> <li>得到持份者的同意</li> </ul> </li> </ul> </li> </ol> |
| 評核指引 | <p>上述能力單元之綜合能力要求為</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>執行軟件審計；</li> <li>準備軟件審計報告；並且</li> <li>提出未來改善建議</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 備註   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |

資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 名稱   | 辨認在軟件停用時需要處理的組分                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 編號   | ITSWDM406A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 應用範圍 | 就準備軟件停用，辨認需要保留、移除或歸檔的組分(包括硬件、軟件、帳戶和憑據的資料)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 級別   | 4                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 學分   | 1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 能力   | <p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 瞭解軟件停用的政策 <p>有能力理解已訂定的軟件停用政策，特別是其範圍、條件、標準和要求</p> </li> <li>2. 辨認需要移除的組分 <p>有能力指出需要從操作中移除的軟件、硬件和存儲媒體</p> </li> <li>3. 辨認需要移除的資訊 <p>有能力找出需要從操作環境移除的帳戶和軟件用戶的憑據資料</p> </li> <li>4. 分類和歸檔有潛在使用價值的資訊 <p>有能力</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 辨認需要歸檔的資訊作為進一步參考，例如作審計和符規之用</li> <li>• 歸檔有潛在使用價值的資訊與它的提取環境、過程和程序</li> </ul> </li> <li>5. 遵守資料保護的要求 <p>有能力遵守營運機構和監管機關在機密和保密性的資料保護要求</p> </li> </ol> |
| 評核指引 | 上述能力單元之綜合能力要求為在軟件停用過程中，把項目分類為可丟棄或不可丟棄。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 備註   | 這能力單元假設軟件停用政策的存在。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 名稱   | 核實和確認剩餘的軟件的正常運作                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 編號   | ITSWDM407A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 應用範圍 | 就軟件停用，核實和確認剩餘的軟件的正常運作，保證停用不影響現有的系統                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 級別   | 4                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 學分   | 1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 能力   | <p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>瞭解停用的軟件的功能 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>辨認停用軟件所提供的功能</li> <li>從紀錄追蹤停用的軟件和其他系統或組分之間的關係</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>核實和確認剩餘的軟件 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>核實現有的軟件在沒有了停用的軟件下，仍然正常地運作</li> <li>確認剩餘的系統和組分的完整性，保證它們符合慣常的用途</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>記錄測試結果，作為未來參考 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>記錄核實和確認測試的結果</li> <li>確認結果，作為未來參考的基準</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>核實和確認剩餘的軟件仍然正常地運作 <p>核實和確認剩餘軟件仍然正常地運作，符合機構的內部指引和任何適用的(本地和國際)法律和監管要求</p> </li> </ol> |
| 評核指引 | <p>上述能力單元之綜合能力要求為</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>總結停用的軟件得到適當的處理；並且</li> <li>證實剩餘的軟件和組分仍然正常地運作，符合它們原本的用途</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 備註   | 這能力單元假設已作出軟件停用的決定。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |

資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|---------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. 名稱   | 核實和確認部署/遷移的軟件和現有的軟件的正常運作                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 2. 編號   | 111159L4                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 3. 應用範圍 | 就軟件部署/遷移，核實和確認部署/遷移的軟件和現有的軟件的正常運作                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 4. 級別   | 4                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 5. 學分   | 6 (僅供參考)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 6. 能力   | <p>表現要求</p> <p>6.1 瞭解部署或遷移的軟件與其他系統之間的關係</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 陳述最近部署的軟件的特點</li> <li>▪ 陳述停用軟件的那些功能由遷移的軟件替換</li> <li>▪ 辨認部署的或遷移的軟件在企業內的綜合環境的位置</li> </ul> </li> </ul> <p>6.2 進行核實和確認部署或遷移的軟件</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 為隨後軟件核實和確認過程，制訂部署或遷移軟件的核實和確認計劃</li> <li>▪ 追蹤從部署或遷移過程記錄下的結果和所有其他可追蹤的報告，確定軟件是否正確地和完全地根據訂定的要求按裝，例如在下列範圍 <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 表現</li> <li>▪ 資料保密和完整性</li> <li>▪ 與其他系統組分的互用性</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul> <p>6.3 保證核實和確認過程是獨立操作</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 進行額外的測試，核實和證明部署/遷移的軟件和任何現有的軟件的正常運作</li> <li>▪ 走查所有在核實和確認計劃內的步驟</li> <li>▪ 檢討收到的文件實據，並完全地記錄審計工作</li> <li>▪ 遵循企業/審核的準則，確保審核文件得到妥善保留</li> </ul> </li> </ul> <p>6.4 以專業方式核實和確認部署/遷移的軟件和現有的軟件的正常運作</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 有能力核實和確認部署/遷移的軟件和現有的軟件的正常運作，並符合機構內部和任何適用的(本地和國際)法律和監管要求</li> </ul> |
| 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"> <li>▪ 證實部署或遷移的軟件達到預期的結果</li> <li>▪ 證實部署或遷移的軟件和現有的軟體的正常運作</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 8. 備註   | 本能力單元取代 ITSWDM405A 「核實和確認部署/遷移的軟件和現有的軟件的正常運作」                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |

資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|---------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. 名稱   | 針對用戶、技術和託管要求執行系統測試                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 2. 編號   | 111160L4                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 3. 應用範圍 | 根據用戶和系統要求，確定系統中需要進行測試的所有元素，包括應用於全面測試系統的數據。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 4. 級別   | 4                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 5. 學分   | 3 (僅供參考)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 6. 能力   | <p>表現要求</p> <p>6.1 具備設計和發展測試計劃和軟件/傳感器模擬器的知識，以促進不同程度的測試</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 確定測試計劃的要求</li> <li>▪ 如合適，確定軟件/傳感器模擬器的要求</li> </ul> </li> </ul> <p>6.2 執行不同程度的測試，可能包括使用軟件/傳感器模擬器</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 如合適，設計和發展軟件/傳感器模擬器，促進不同程度的測試</li> <li>▪ 根據相應的測試計劃，執行不同程度測試的必需測試活動</li> </ul> </li> </ul> <p>6.3 以專業方式執行所有測試活動</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 以高效率和有效的方式執行不同程度的測試的活動</li> <li>▪ 保證所有此類測試活動依從相應的測試計劃；並符合機構的內部指引和任何適用的(本地和國際)法律和監管要求</li> </ul> </li> </ul> |
| 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"> <li>▪ 如有需要，為達到測試的目的，發展適當的軟件/傳感器模擬器</li> <li>▪ 執行不同程度的測試</li> <li>▪ 記錄所有在測試報告的測試活動</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 8. 備註   | <p>不同程度的測試包括單位測試、綜合測試、系統測試 -功能測試和性能測試，以及用戶驗收測試</p> <p>[本能力單元取代 ITSWDM401A「執行測試活動，促進不同程度的測試」]</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |

資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 名稱   | 擬定、分析和制定軟體產品/服務發展的要求                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 編號   | ITSWDM501A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 應用範圍 | 就機構或為客戶發展軟件產品/服務，擬定、分析和制定軟件產品/服務發展的功能和非功能的要求                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 級別   | 5                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 學分   | 8                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 能力   | <p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>瞭解用戶要求的過程 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力促進用戶提供應用系統的用戶要求</li> </ul> </li> <li>擬定和分析應用系統的用戶要求 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>擬定用戶要求</li> <li>分析用戶要</li> <li>綜合和確定用戶要求</li> <li>給予用戶要求優先次序</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>與用戶開發軟件應用系統的用戶要求 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>根據同意的用戶要求，與用戶擬定、分析、綜合和開發軟件應用系統的功能要求</li> <li>與用戶擬定、分析、綜合和開發非功能要求，包括: <ul style="list-style-type: none"> <li>表現</li> <li>可用性/重用性</li> <li>可靠性、可用性和可維持性(RAM)</li> <li>圖形用戶介面(GUI)</li> <li>操作環境(硬件和軟件)</li> <li>安全和保安</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul> </li> <li>以專業方式給予功能要求優先次序 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力根據在機構內同意的標準給予發展的功能要求優先次序 (例子見備註)</li> </ul> </li> </ol> |
| 評核指引 | <p>上述能力單元之綜合能力要求為</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>制定功能和非功能的用戶要求；並且</li> <li>以專業方式給予功能要求優先次序</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 備註   | 功能要求優先次序的標準的例子是把商業目標和常見的特點配合到各種系統的組分。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |

資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 名稱   | 核實和確認軟件產品發展的要求                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 編號   | ITSWDM502A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 應用範圍 | 就機構或為客戶發展軟件產品/服務，核實和確認軟件發展的功能和非功能的要求                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 級別   | 5                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 學分   | 6                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 能力   | <p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>理解軟件要求規格(SRS) <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力理解軟件要求規格(SRS)的結構和內容</li> </ul> </li> <li>準備軟件要求規格(SRS) <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>草擬功能要求入軟件要求規格(SRS)的相應部分</li> <li>草擬非功能要求入軟件要求規格(SRS)的相應部分</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>以專業方式確認用戶要求 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力以高效率和有效的方式，確認已記錄在軟件要求規格(SRS)內的用戶要求，並符合已建立的發展生命週期模式。</li> </ul> </li> </ol> |
| 評核指引 | <p>上述能力單元之綜合能力要求為</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>記錄功能和非功能的用戶要求入軟件要求規格(SRS)；並且</li> <li>確認這些要求與軟件要求規格(SRS)對照</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 備註   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |

資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 名稱   | 根據軟件的設計文件，發展軟件的程式組件                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 編號   | ITSWDM504A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 應用範圍 | 就機構或為客戶發展軟件產品/服務，根據軟件的設計文件，以機構的編製程式的標準或某些國際編製程式的標準，使用指定的編程語言，開發軟件的程式組件                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 級別   | 5                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 學分   | 6                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 能力   | <p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>理解設計的檔案編制 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力理解各種設計文件的結構和內容，包括： <ul style="list-style-type: none"> <li>AD(架構設計)</li> <li>HLD(高層設計)</li> <li>DLD(平實設計)</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>分解程式組件 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>根據DLD、HLD和AD設計程式組件</li> <li>根據它們的檔案編制，分解不同的程式組件入軟件/系統組分</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>以專業方式開發程式組件 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>以高效率 and 有效的方式根據機構和/或國際編製程式的標準，開發程式組件</li> <li>開發可以高效率執行的程式</li> <li>開發程式和適當的檔案編制</li> </ul> </li> </ul> </li> </ol> |
| 評核指引 | <p>上述能力單元之綜合能力要求為</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>根據設計文件，設計系統組分；並且</li> <li>根據機構/國際編製程式的標準，開發程式組件</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 備註   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |

資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 名稱   | 處理和維修源程式                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 編號   | ITSWDM505A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 應用範圍 | 就機構或為客戶發展軟件產品/服務，透過適當的版本控制機制，處理和維修源程式                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 級別   | 5                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 學分   | 2                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 能力   | <p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>瞭解版本控制機制 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力瞭解機構所使用的版本控制機制</li> </ul> </li> <li>處理源程式 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>處理源程式的格式的一致性</li> <li>處理源程式的存貯/備份</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>維修源程式 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>透過適當的版本控制機制，維修源程式</li> <li>統一機構內版本控制的數字系統</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>配合軟件配置管理 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>意識到在配置管理的變動控制政策</li> <li>處理和維修源程式，並配合配置管理活動</li> </ul> </li> </ul> </li> </ol> |
| 評核指引 | <p>上述能力單元之綜合能力要求為</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>處理源程式；並且</li> <li>透過適當的版本控制機制，維修源程式</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 備註   | 這能力的活動可能與軟件配置管理能力單元編結一起                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 名稱   | 進程式代碼和軟件文件的檢查("檢查的" 意思見備註1)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 編號   | ITSWDM506A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 應用範圍 | 就機構或為客戶發展軟件產品/服務，根據質素保證(QA)政策，執程式代碼和軟件文件的檢查、走查和檢討                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 級別   | 5                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 學分   | 2                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 能力   | <p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>具備設計核對清單的知識，以檢查源程式和軟件文件<br/>有能力辨認檢查源程式和軟件文件的核對清單的要求(見備註3 和 4)</li> <li>進行源程式和軟件文件的檢查<br/>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>設計檢查源程式和軟件文件的核對清單</li> <li>根據核對清單的項目，檢查源程式和軟件文件</li> <li>檢查後，確定源程式和軟件文件的正確性和質素</li> <li>完成在核對清單內相關的項目</li> </ul> </li> <li>在檢查以後，修訂和更新核對清單<br/>有能力修訂和更新核對清單內的檢查項目，為未來作出改善</li> <li>以專業方式進行源程式和軟件文件的檢查<br/>有能力進行源程式和軟體文件的檢查，根據 <ul style="list-style-type: none"> <li>軟件項目的質素保證(QA) 政策</li> <li>機構的內部指引</li> <li>任何適合的(本地和國際)法律和監管要求</li> </ul> </li> </ol> |
| 評核指引 | <p>上述能力單元之綜合能力要求為</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>根據質素保證(QA)政策和已制定的核對清單的程序，嚴謹地進行源程式和軟件文件的檢查；並且</li> <li>在檢查以後，評估源程式和軟件文件的正確性和質素。</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 備註   | <ol style="list-style-type: none"> <li>在這能力單元，"檢查" 一般解作"檢查"，"走查" 和"檢討" 某些軟件製品，例如源程式和軟件文件。</li> <li>在這能力單元，"軟件文件" 一般解作任何與軟件有關的文件，例如軟件要求規格和各種各樣的軟件設計文件。</li> <li>檢查核對清單至少應該有以下類別: <ul style="list-style-type: none"> <li>a)架構檢討；</li> <li>b)用戶界面；</li> <li>c)資料參考；</li> <li>d)資料聲明；</li> <li>e)計算；</li> <li>f)比較；</li> <li>g)控制流程；</li> <li>h)輸入/輸出；和</li> </ul> </li> </ol>                                                                                                                                                                        |

|  |                                                                                         |
|--|-----------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <ul style="list-style-type: none"><li>o i)界面</li></ul> <p>4. 檢查核對清單可以由其它專業人士/第三方檢查。</p> |
|--|-----------------------------------------------------------------------------------------|

資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 名稱   | 為不同程度測試開發測試計劃(不同程度測試見備註)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 編號   | ITSWDM507A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 應用範圍 | 就機構或為客戶發展軟件產品/服務，為不同程度測試開發測試計劃                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 級別   | 5                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 學分   | 2                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 能力   | <p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>具備設計測試計劃的知識，符合軟件要求規格(SRS)和其他軟件文件<br/> 有能力和根據軟件要求規格(SRS)、不同的軟件設計文件和源程式，辨認不同程度測試計劃的要求</li> <li>為不同程度測試，制定測試計劃<br/> 有能力根據軟件檔案編制，例如軟件要求規格(SRS)、不同的軟件設計文件和源程式， <ul style="list-style-type: none"> <li>為單元測試，制定測試計劃</li> <li>為整合測試，制定測試計劃</li> <li>為系統測試，制定測試計劃</li> <li>為功能和性能測試，制定測試計劃</li> <li>為用戶驗收測試，制定測試計劃</li> </ul> </li> <li>保證軟件測試總成本是在預算之內<br/> 有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>根據各種不同程度測試計劃，評估軟件測試的總成本</li> <li>檢討測試計劃成本是否超出預算</li> </ul> </li> <li>以專業方式制定不同程度測試的測試計劃<br/> 有能力根據機構的內部指引和任何適合的(本地和國際)法律和監管要求 <ul style="list-style-type: none"> <li>制定不同程度測試的測試計劃</li> <li>保證軟件測試總成本是在預算之內</li> </ul> </li> </ol> |
| 評核指引 | 上述能力單元之綜合能力要求為為不同程度測試設計有效的測試計劃。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 備註   | 不同程度測試包括單元測試、整合測試、系統測試 - 功能測試和性能試驗，和用戶驗收測試。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 名稱   | 辨認現有軟件的額外功能的要求                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 編號   | ITSWDM508A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 應用範圍 | 為機構或客戶，辨認現有軟件的額外功能的要求，特別針對維修軟件時必需的變動                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 級別   | 5                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 學分   | 1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 能力   | <p>表現要求</p> <p>1. 瞭解各種工具和技術，以辨認現有軟件的功能要求</p> <p>有能力</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 瞭解必需的變動</li> <li>• 使用適當的工具和技術，辨認額外功能的要求</li> </ul> <p>2. 辨認現有軟件的額外功能的要求</p> <p>有能力辨認現有軟件的額外功能的要求，特別針對在軟件功能、軟件平臺或硬件平臺上的必需變化</p> <p>3. 相應地修訂軟件文件</p> <p>有能力修訂與額外功能的要求有關的所有軟件文件</p> <p>4. 以專業方式辨認現有軟件的額外功能的要求</p> <p>有能力根據業界最佳做法，機構的內部指引和任何適用的(本地和國際)法律和監管要求，辨認軟件的額外功能的要求</p> |
| 評核指引 | <p>上述能力單元之綜合能力要求為</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 辨認現有軟件的所有額外功能的要求，特別針對必需的變動；並且</li> <li>• 修訂與確定的額外功能要求有關的所有軟件文件</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                    |
| 備註   | <p>可能影響軟件功能的要求的變化例子包括，但不限於，以下：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• a)功能提升</li> <li>• b)額外功能的要求；</li> <li>• c)軟件平臺的變動；和</li> <li>• d)硬件平臺的變動。</li> </ul>                                                                                                                                                                                                            |

資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 名稱   | 辨認現有軟件的額外非功能的要求                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 編號   | ITSWDM509A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 應用範圍 | 為機構或客戶，辨認現有軟件的額外非功能的要求，特別針對維修軟件時必需的變動                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 級別   | 5                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 學分   | 1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 能力   | <p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>瞭解各種工具和技術，以辨認現有軟件的非功能的要求 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>瞭解必需的變動</li> <li>使用適當的工具和技術，辨認額外非功能的要求</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>辨認現有軟件的額外非功能的要求 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力辨認現有軟件的額外非功能的要求，特別針對在軟件功能、軟件平臺，或硬件平臺上的必需變化</li> </ul> </li> <li>相應地修訂軟件文件 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力修訂與額外非功能要求有關的所有軟件文件</li> </ul> </li> <li>以專業方式辨認現有軟件的額外非功能要求 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力根據業界最佳做法，機構的內部指引和任何適用的(本地和國際)法律和監管要求，辨認軟件的額外非功能的要求</li> </ul> </li> </ol> |
| 評核指引 | <p>上述能力單元之綜合能力要求為</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>辨認現有軟件的所有額外非功能的要求，特別針對必需的變動；並且</li> <li>修訂與確定的額外非功能要求有關的所有軟件文件</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 備註   | <p>可能影響軟件功能的要求的變化例子包括，但不限於，以下：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a)可用性提升</li> <li>b)可靠性、可用性和服務性(RAS) 提升；</li> <li>c)軟件平臺的變動；和</li> <li>d)硬件平臺的變動。</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |

資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 名稱   | 為軟件部署/遷移，辨認標準操作環境(SOE)和相關的問題                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 編號   | ITSWDM510A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 應用範圍 | 在開發者發行軟件後，就軟件設計、發展和維修，為軟件部署/遷移，辨認持份者、限制、風險和標準操作環境(SOE)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 級別   | 5                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 學分   | 2                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 能力   | <p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>瞭解軟件部署或遷移所需要達到的訂定的目標<br/>有能力瞭解軟件的結果規格，以決定部署或遷移的成功或失敗</li> <li>辨認軟件部署和遷移的業務要求<br/>有能力在軟件成功部署或遷移後，對機構陳述業務價值</li> <li>辨認軟件部署和遷移的持份者<br/>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>辨認與軟件部署和遷移有關的持份者 (見備註)</li> <li>聯繫各個持份者的角色和責任，以促進報告和協調部署或遷移</li> </ul> </li> <li>辨認在部署或遷移的軟件的局限、限制和風險<br/>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>遵守部署的時間安排</li> <li>在軟件部署或遷移，檢查基礎設施的可用性</li> <li>當計劃的程序有變動，通知相關人士可能的風險因素</li> </ul> </li> <li>指定一個標準操作環境<br/>有能力在大規模的軟件部署或遷移，一致的指定一個標準的硬件規格，這可能減少管理和支援費用</li> <li>以專業方式辨認軟件部署或遷移的限制、風險和標準操作環境(SOE)<br/>有能力根據機構的內部指引和任何適用的(本地和國際)法律和監管要求，辨認軟件部署或遷移的限制、風險和標準操作環境(SOE)</li> </ol> |
| 評核指引 | <p>上述能力單元之綜合能力要求為</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>辨認持份者，作進一步的溝通；並且</li> <li>指定一個標準操作環境以助降低成本。</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 備註   | 持份者的例子有軟件主辦者、發展商、操作員和終端用戶。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |

資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 名稱   | 監督停用的計劃和過程                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 編號   | ITSWDM511A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 應用範圍 | 在執行軟件停用計劃時，監督停用計劃和過程(即保證停用的軟件不再存在系統內)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 級別   | 5                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 學分   | 2                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 能力   | <p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>理解軟件停用政策和計劃的細節 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>瞭解軟件停用操作上的詳細要求</li> <li>找出停用的項目</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>保證符合停用的標準 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力證實即將停用的系統或組分所執行的功能已經 <ul style="list-style-type: none"> <li>完全地由新系統或組分所取代</li> <li>完全地由一藍子的新系統或組分和其它現有組分的重配置所取代</li> <li>宣稱為多餘的</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>移除帳戶和憑據資料 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>存檔有潛在使用價值的資訊與它的提取環境、過程和程序</li> <li>移除帳戶和憑據資料</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>移除軟件和硬件組分 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>紀錄和適當地處理與被移除軟件的相關軟件許可證</li> <li>在即將停用的軟件，執行不可能復原的資料刪除</li> <li>從操作環境卸載軟件</li> <li>從硬件移除存儲媒體</li> <li>從操作環境切斷硬件</li> </ul> </li> </ul> </li> </ol> |
| 評核指引 | 上述能力單元之綜合能力要求為執行訂定的停用計劃，確定停用的軟件不再存在。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 備註   | 這能力單元假設已作出停用決定。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |

資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|---------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. 名稱   | 制定企業情報的數據分析方案                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 2. 編號   | 111156L5                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 3. 應用範圍 | 制定程序去協助每一情報系統分析數據，涵蓋了各種數據分析方案                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 4. 級別   | 5                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 5. 學分   | 6 (僅供參考)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 6. 能力   | <p>表現要求</p> <p>6.1 監管要求的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 深入了解最新法規（例如巴塞爾），特別是關於數據治理和合規性</li> <li>▪ 評估任何新法規的影響，確定潛在的關注領域，並降低風險</li> </ul> </li> </ul> <p>6.2 職務範圍的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 對收集主要持份者意見的概念和方法具有深刻的瞭解，並與產品開發和銷售團隊聯繫，分析不同使用者所需的數據應用類別</li> <li>▪ 全面瞭解有效數據分析方案的關鍵組成部分（例如：數據來源、數據篩選方法、數據分類、數據分析方法等），並在此基礎上制定方案</li> </ul> </li> </ul> <p>6.3 應用</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 為智能系統在必要的統計分析上進行自動化運算而制定編碼</li> <li>▪ 與用戶合作，確定報告需包含的特點，從而促進把結果應用在銀行不同的職能上</li> <li>▪ 設計能迎合用戶不同需要和目的之數據輸出式樣</li> </ul> </li> </ul> <p>6.4 專業行為及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 根據人工智能（AI）和機器學習元來設計數據分析方案</li> <li>▪ 與分析員合作，開發或找出合適的分析模型；並透過定期微調，保持模型的可靠性</li> <li>▪ 與不同用戶合作，檢討系統的應用，以確保效能和能夠對用戶的方便提供方便</li> </ul> </li> </ul> |
| 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"> <li>▪ 開發在數據分析和匯報上的不同特點，以促進儲存數據的分析和應用。這些措施應根據對用戶需求的分析而定。</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 8. 備註   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |

資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|---------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. 名稱   | 進行統計分析並精簡業務決策過程                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 2. 編號   | 111158L5                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 3. 應用範圍 | 執行統計分析並調整結果，使企業能夠做出更明智的決策                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 4. 級別   | 5                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 5. 學分   | 3 (僅供參考)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 6. 能力   | <p>表現要求</p> <p>6.1 瞭解運營的關鍵績效指標（KPI）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 瞭解運營問題</li> <li>▪ 瞭解運營問題與關鍵績效指標的關係</li> </ul> </li> </ul> <p>6.2 識別可以通過統計分析解決的運營問題</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 能夠選擇最有助於剖析運營問題的統計分析觀點</li> </ul> <p>6.3 傳達可行的見解</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 通過統計分析結果解釋業務問題</li> <li>▪ 傳達可行的見解，讓企業有可以改善運營的決策</li> </ul> </li> </ul> |
| 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"> <li>▪ 據預定的關鍵績效指標對企業運營進行統計分析</li> <li>▪ 提供改善有能力運營的方向</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 8. 備註   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |

資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 名稱   | 建議軟件/系統的架構設計(AD)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 編號   | ITSWDM601A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 應用範圍 | 就發展軟件產品/服務，根據軟件/系統的軟件要求規格(SRS)，為機構或客戶擬定、分析、評估和建議架構設計(AD)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 級別   | 6                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 學分   | 1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 能力   | <p>表現要求</p> <p>1. 瞭解軟件/系統的架構設計的要求</p> <p>有能力</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>瞭解整個軟件過程的生命週期的基本原則、方法和技術</li> <li>意識到軟件/系統的架構設計的目標和與其他軟件過程的週期階段的關係</li> <li>瞭解軟件/系統的要求規範</li> <li>瞭解怎樣使用參考架構，傳達架構概念</li> </ul> <p>2. 擬定軟件/系統的架構設計</p> <p>有能力</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>根據軟件/系統的要求規範，進行軟件/系統架構設計的練習</li> <li>就相關軟件或硬件、作業系統、終端用戶特徵等，描述軟件和其功能所有的假設、相關性、局限和限制</li> <li>根據在軟件/系統要求規範內的功能和非功能的要求，辨認軟件架構主要的組分和它們的關係</li> <li>根據應用系統的類型，使用適當的架構模式建立基本的架構框架</li> <li>使用適當的架構模式記錄架構設計，描述系統如何構造成為子系統</li> <li>描述被採用的發展方法</li> <li>突出包含業務流程重組的架構設計部份</li> </ul> <p>3. 分析和評估所擬定的軟件/系統的架構設計</p> <p>有能力</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>評估系統架構，以達到軟件/系統要求規格內的要求</li> <li>確定是否所有功能和非功能的要求已被考慮</li> <li>保證架構設計與軟件/系統的原本目的是相稱的</li> <li>辨認由於不一致或矛盾的要求所引致的架構設計不相容的地方</li> <li>評估架構設計是否能夠高效率地和有效地支援業務流程</li> <li>確定是否有需要作出業務流程重組</li> </ul> <p>4. 在擬定架構設計時，展示出專業技能</p> <p>有能力</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>為軟件/系統架構設計，改編標準設計的方法和原則，迎合機構的具件環境</li> <li>以高效率 and 有效的方式製作架構設計</li> <li>如適用，遵循機構的標準和指引</li> <li>獲取持份者的同意</li> </ul> |

|      |                                                                                                                                                                       |
|------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 評核指引 | <p>上述能力單元之綜合能力要求為擬定軟件/系統的架構設計，而這設計可以</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 保證符合功能和非功能的要求；</li> <li>• 描述軟件/系統架構設計的結構；並且</li> <li>• 突出有關業務流程重組的架構設計部份</li> </ul> |
| 備註   |                                                                                                                                                                       |

資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 名稱   | 建議一個高層軟件設計(HLD)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 編號   | ITSWDM602A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 應用範圍 | 就發展軟件產品/服務，根據軟件要求規格SRS和架構設計(AD)，為機構或客戶擬定、分析、評估和建議高層軟件設計 (HLD)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 級別   | 6                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 學分   | 1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 能力   | <p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>瞭解高層軟件/系統設計的要求 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力瞭解整個軟件過程的生命週期的基本原則、方法和技術</li> <li>意識到軟高層件/系統設計的目標和與架構設計及其它軟件過程的週期階段的關繫</li> <li>瞭解軟件/系統的要求規格和架構設計</li> </ul> </li> <li>擬定高層的軟件/系統設計 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力</li> <li>描述用於這個軟件設計的方法或門徑</li> <li>就各個系統的組分 and 它們相關性組分的構成，描述任何假設、局限和限制</li> <li>描述各子系統怎樣建入程序的組分</li> <li>定義各個程序組分的功能和它們之間的相關性</li> <li>描述每個程序組分的高層(邏輯)設計，它的邏輯界面和與其它組分的相互影響</li> <li>如需要，分解程序組分成為子組分以處理其複雜性</li> <li>用適當的模式草，擬軟高層件/系統設計，和描述軟件/系統和它的組分的構成</li> <li>描述各個系統組分的功能和它們之間的相關性的相互影響</li> <li>突出與業務流程重組有關的高層設計部份</li> </ul> </li> <li>分析和評估已擬定的高層軟件/系統設計 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力</li> <li>確定功能和非功能的要求是否已考慮在設計內</li> <li>使用適當的造型工具來分析設計</li> <li>使用實例和觀點，評估高層設計是否能配合程序組分的功能</li> <li>使用被採納的設計方法的原則和標準，評估設計是否一個好設計</li> <li>確定設計是否需要作出業務流程重組</li> <li>辨認由於不一致或矛盾的要求所引致的設計不相容的地方</li> </ul> </li> <li>在擬定高層設計時，展示出專業技能 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力</li> <li>為高層設計改編標準設計的方法和原則，迎合機構的具體環境</li> <li>以高效率 and 有效的方式製作高層設計</li> <li>如適用，遵循機構的標準和指引</li> <li>獲得持份者的同意</li> </ul> </li> </ol> |
| 評核指引 | <p>上述能力單元之綜合能力要求為擬定高層設計，而這設計可以</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>保證符合功能和非功能的要求；</li> <li>描述軟件/系統的構成、各個系統組分的功能和與其他組分的相關性和相互影響</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |

|    |                                                                        |
|----|------------------------------------------------------------------------|
|    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 突出與業務流程重組有關的高層設計部份</li> </ul> |
| 備註 |                                                                        |

資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 名稱   | 建議一個詳細的平實軟件設計(DLD)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 編號   | ITSWDM603A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 應用範圍 | 就發展軟件產品/服務的情況，根據軟件要求規格SRS、架構設計(AD)和高層設計(HLD)，為機構或客戶擬定、分析、評估和建議詳細的平實軟件設計 (DLD)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 級別   | 6                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 學分   | 1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 能力   | <p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>瞭解軟詳細的平實件/系統設計的要求 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>瞭解整個軟件過程的生命週期的基本原則、方法和技術</li> <li>意識到軟件/系統的詳細的平實設計的目標和與架構設計、高層設計及其它軟件過程的週期階段的關聯</li> <li>瞭解軟件/系統的要求規格、架構設計和高層設計</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>擬定詳細的平實軟件/系統設計 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>描述任何有關軟件/系統設計在實體件方面的假定、局限和限制</li> <li>描述各個程序組分的詳細的平實(實件)設計、它的處理邏輯、資料流程和施行的前置條件和後置條件</li> <li>定義程序組分的實體界面和它們的相互影響和相關性</li> <li>使用適當描述軟件/系統構成的模式，草擬軟件/系統的詳細的平實設計</li> <li>描述各個系統組分的程式邏輯、它的資料流程和與其他組分的關係</li> <li>突出與業務流程重組有關的設計部份</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>分析和評估已擬定的軟件/系統的詳細的平實設計 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>確定功能和非功能的要求是否已考慮在設計內</li> <li>分析設計是否已充份地考慮所有已確定的施行條件，以達到程序組分的功能</li> <li>使用被採納的設計方法的原則和標準，評估設計是否一個好設計</li> <li>確定設計是否需要作出業務流程重組</li> <li>辨認由於不一致或矛盾的要求所引致的設計不相容的地方</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>在擬定詳細的平實設計時，展示出專業技能 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>為詳細的平實設計，改編標準設計方法和原則，迎合機構的具體環境</li> <li>以高效率 and 有效的方式製作詳細的平實設計</li> <li>如適用，遵循機構的標準和指引</li> <li>獲得持份者中的同意</li> </ul> </li> </ul> </li> </ol> |
| 評核指引 | <p>上述能力單元之綜合能力要求為</p> <p>擬定詳細的平實設計，而這設計可以</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>保證符合功能和非功能的要求；</li> <li>描述各個系統組分的功能、程式邏輯、資料流程和與其他組分的相關性的相互影響；並且</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |

|    |                                                                    |
|----|--------------------------------------------------------------------|
|    | <ul style="list-style-type: none"><li>• 突出與業務流程重組有關的計設部份</li></ul> |
| 備註 |                                                                    |

資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 名稱   | 開發和實施變動控制政策                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 編號   | ITSWDM604A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 應用範圍 | 就發展軟件產品/服務系統配置管理，為機構或客戶制定和實施一系列的變動控制政策、程序和標準                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 級別   | 6                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 學分   | 1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 能力   | <p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>瞭解變動控制政策的原則和概念 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>意識到管理軟件系統變動對保證軟件質素的重要性</li> <li>就系統配置管理，瞭解變動控制政策的要求</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>制定系統配置管理的變動控制政策 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>確定配置管理的目標，作為制定變動控制政策的依據</li> <li>就有關配置管理四大方面，制定變動控制政策，即配置確認、配置變動控制，配置狀態會計和配置審計和檢討</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>實施系統配置管理變動控制政策 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>成立變動控制委員會，監督變動控制的實施</li> <li>制定程序和標準，處理演變的軟件系統</li> <li>描述變動管理與軟件過程的生命週期的關係</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>在發展和實施變動控制政策時，展示出專業技能 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>以高效率和有效的方式制定和實施變動控制政策</li> <li>改編標準變動控制方法和原則，配合系統配置管理的環境</li> <li>獲得持份者的同意</li> </ul> </li> </ul> </li> </ol> |
| 評核指引 | 上述能力單元之綜合能力要求為訂定一套系統配置管理的變動控制政策、程序和標準。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 備註   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |

資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 名稱   | 制定和實施軟件配置管理計劃                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 編號   | ITSWDM605A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 應用範圍 | 為機構或客戶在發展軟件產品/服務時，就系統配置管理，根據機構的過程、程序和標準，制定和實施軟件配置管理計劃                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 級別   | 6                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 學分   | 1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 能力   | <p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>瞭解系統配置管理的原則和概念 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>意識到配置管理對軟件系統的重要性，確保軟件的質素</li> <li>瞭解軟件配置管理計劃的要求</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>制定軟件配置管理計劃 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>訂定軟件配置管理計劃的目的和範圍</li> <li>設立軟件配置管理小組和它的權力和責任</li> <li>確定配置管理過程</li> <li>如需要，添置適當的配置管理軟件來支持這些過程</li> <li>為配置管理的主要範疇，制定程序和標準，例如配置確認、配置變動控制，配置狀態會計，和配置審計和檢討</li> <li>訂定變動控制基準、檢討和審計標準</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>實施軟件配置管理計劃 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>進行配置確認，包括組分的規格、配置基準、確認跟蹤計劃等</li> <li>進行配置變動控制，透過訂定改變基準的程序、批准變動請求的程序和更新相關的文件的程序等</li> <li>執行配置狀態會計並記錄不同種類的資料，以助控制和製造各種報告</li> <li>進行配置審計</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>在軟件配置管理計劃的制定和實施，展示出專業技能 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>以高效率 and 有效的方式制定和實施軟件配置管理計劃</li> <li>改編標準變動控制方法和原則，配合特殊的系統配置管理環境</li> <li>獲得持份者的同意</li> </ul> </li> </ul> </li> </ol> |
| 評核指引 | <p>上述能力單元之綜合能力要求為製作軟件配置管理計劃，記錄以下項目：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>目的和範圍；</li> <li>配置管理小組和它的權力和責任；</li> <li>配置管理過程；</li> <li>配置管理四個主要範疇的程序和標準；和</li> <li>變動控制基準、檢討和審計的標準。</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 備註   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |

資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 名稱   | 辨認軟件發行和控制的要求                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 編號   | ITSWDM606A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 應用範圍 | 就機構或為客戶發行軟件，辨認持份者、局限、限制、風險、技術和對軟件發行和控制的業務要求                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 級別   | 6                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 學分   | 2                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 能力   | <p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>瞭解各種軟件發行和控制的要求 <ul style="list-style-type: none"> <li>在機構內進行軟件發行和控制，有能力辨認 <ul style="list-style-type: none"> <li>必須整體發行的軟件組件</li> <li>硬件組件，例如某些軟件組件所需的特別硬件，譬如條碼閱讀器</li> <li>標準操作環境 (SOE)</li> <li>持份者，例如開發商、操作員和終端用戶</li> <li>局限、限制和風險</li> <li>技術和業務要求</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>為確定的軟件發行的要求，獲得批准 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>指明和合併已辨認的要求到一個連貫文件內</li> <li>為軟件發行獲取持份者的同意</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>在辨認和發展軟件發行和控制的要求，展示出高度專門技術和專業精神 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力符合機構的內部指引及任何適用的(包括本地和國際)法律和監管要求 <ul style="list-style-type: none"> <li>有效地與各級的持份者溝通和商議</li> <li>提出和平衡所有持份者的關注</li> <li>突出與某情況最有關和最重要的局限、限制和風險</li> <li>用清楚和容易瞭解的方式為所有持份者記錄局限、限制、風險、技術和業務要求</li> <li>採用適當的方法和工具，制定軟件發行和控制的要求</li> </ul> </li> </ul> </li> </ol> |
| 評核指引 | <p>上述能力單元之綜合能力要求為</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>辨認所有持份者和所有要求，包括軟件組件、硬件組分、局限、限制、風險、軟件發行和控制的技術和業務要求；並且</li> <li>保證所有要求獲得持份者的同意</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 備註   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |

資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 名稱   | 執行軟件發行和控制的風險評估                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 編號   | ITSWDM607A                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 應用範圍 | 就機構或為客戶發行軟件，參考標準方法和機構的指引，執行對軟件發行和控制的風險評估                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 級別   | 6                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 學分   | 4                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 能力   | <p>表現要求</p> <p>1. 瞭解軟件發行和控制的風險評估過程</p> <p>有能力參考適用的標準方法和機構的指引，辨認軟件發行和控制的風險評估活動</p> <p>2. 以高度專門技術和專業精神，執行在軟件發行和控制的風險評估活動</p> <p>有能力</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>就軟件發行和控制的特別情況，計劃適當的風險評估活動</li> <li>根據機構的標準和指引，處理並且/或執行風險評估活動</li> <li>獲得持份者對風險評估結果的同意</li> <li>符合機構的內部指引和任何適用的(包括本地和國際)法律和監管要求</li> </ul> |
| 評核指引 | <p>上述能力單元之綜合能力要求為</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>執行所有已計劃的軟件發行和控制的風險評估活動；</li> <li>檢討風險評估結果；並且</li> <li>保證風險評估結果獲得有關的持份者的同意</li> </ul>                                                                                                                                                                      |
| 備註   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |

資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 名稱   | 訂定軟件發行和控制計劃                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 編號   | ITSWDM608A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 應用範圍 | 就機構或為客戶發行軟件，訂定軟件發行和控制計劃(包括意外事件應變計劃)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 級別   | 6                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 學分   | 4                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 能力   | <p>表現要求</p> <p>1. 瞭解軟件發行和控制計劃的要求</p> <p>有能力</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>參考適用的標準方法和機構的指引，辨認軟件發行和控制計劃的活動</li> <li>包括在適當情況下考慮意外事件</li> </ul> <p>2. 以高度專門技術和專業精神，訂定軟件發行和控制計劃</p> <p>有能力</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>就機構的特別情況，計劃適當的軟件發行和控制活動</li> <li>在適當情況下，包括意外事件應變計劃</li> <li>以清楚和容易被所有持份者瞭解的方式，記錄軟件發行和控制的活動</li> <li>使用適當的方法和工具，制定軟件發行和控制計劃</li> <li>獲得持份者對軟件發行和控制計劃的認可</li> </ul> <p>符合機構的內部指引和任何適用的(本地和國際)法律和監管要求</p> |
| 評核指引 | <p>上述能力單元之綜合能力要求為</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>訂定適用於機構特別情況的軟件發行和控制計劃；並且</li> <li>保證已訂定的計劃獲得有關的持份者的同意</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 備註   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |

資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 名稱   | 執行和監控軟件發行和控制計劃                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 編號   | ITSWDM609A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 應用範圍 | 就機構或為客戶發行軟件，執行和監控軟件發行和控制計劃，並核實和確認已發布的軟件和現有的軟件的正常運作                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 級別   | 6                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 學分   | 4                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 能力   | <p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>具備執行和監控軟件發行和控制計劃的知識 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>理解在軟件發行和控制計劃內指定的活動</li> <li>如有需要，從持份者尋找任何活動的闡明</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>具備核實和確認已發佈和現有軟件的結果的知識 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>理解在核實和確認已發佈和現有軟件的結果的所須活動</li> <li>詮釋已發佈和現有軟件的結果</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>執行和監控軟件發行和控制計劃 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>處理並且/或執行軟件發行和控制計劃的實施和監控</li> <li>適當地調整計劃，以處理所有特別問題和情況</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>核實和確認已發佈的軟件和現有的軟件的結果 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>核實已發佈和現有的軟件的結果是正確和準確</li> <li>確認結果與原本的技術和業務要求的對比</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>以高度專門技術和專業精神，執行軟件發行和控制計劃和活動的核實和確認 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>根據機構的標準和指引，處理並且/或執行軟件發行和控制計劃的實施和監控</li> <li>根據機構的變動管理程序，在必要時，作出對計劃的調整</li> <li>適當的使用方法和工具，核實和確認已發佈和現有的軟件的結果</li> <li>獲得持份者同意以下項目 <ul style="list-style-type: none"> <li>軟件發行和控制計劃的結果</li> <li>已發佈和現有軟件的核實和確認的結果</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul> <p>符合機構內部指引和任何適用的(包括本地和國際)法律和監管要求</p> </li></ol> |
| 評核指引 | <p>上述能力單元之綜合能力要求為</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>正確地執行和監控軟件發行和控制計劃；</li> <li>正確地核實和確認已發佈的軟件和現有的軟件的結果；並且</li> <li>獲得持份者對最終的結果的同意</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 備註   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |

資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 名稱   | 監控部署/遷移過程                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 編號   | ITSWDM612A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 應用範圍 | 監控軟件的部署/遷移過程                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 級別   | 6                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 學分   | 2                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 能力   | <p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>瞭解已訂定的標準操作環境 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力展示下列知識 <ul style="list-style-type: none"> <li>軟件包裝和分發工具</li> <li>支援硬件和軟件的做法和程序</li> <li>電腦硬件、週邊設備和判斷方法、技術和程序</li> <li>操作系統和工具、系統資源和服務</li> <li>網絡通信協議和遠端程序呼叫</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>協調軟件部署和/或者遷移工作 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>對受影響的持份者解釋軟件部署和遷移的程序和過程</li> <li>與其他功能單位合作，達到部署或遷移的目標</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>監控和追蹤部署和遷移過程 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>檢閱和理解技術文件以估計部署或遷移的結果</li> <li>保證工作根據部署或遷移計劃進行</li> <li>記錄和評估部署或遷移的結果</li> <li>當部署或遷移行動結束，向持份者報告和建議適當的跟進行動</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>維持適當的溝通 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力與機構所有級別受影響的持份者有效地用言語和書面溝通</li> </ul> </li> <li>以專業方式監控部署/遷移過程 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力按照機構的內部指引和任何適用的(本地和國際)法律和監管要求，監控部署/遷移過程</li> </ul> </li> </ol> |
| 評核指引 | 上述能力單元之綜合能力要求為確保部署/遷移過程按照已訂定的計劃進行。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 備註   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 名稱   | 訂定軟件停用政策和計劃                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 編號   | ITSWDM613A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 應用範圍 | 訂定軟件停用政策和計劃，考慮到準備軟件停用對業務運作的影響                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 級別   | 6                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 學分   | 4                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 能力   | <p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>瞭解執行軟件停用的基本理由 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力找出 <ul style="list-style-type: none"> <li>個別軟件停用的含意</li> <li>即將停用軟件和綜合操作環境之間的關係</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>確定負責停用項目的人員或小隊 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力確定負責準備和管理軟件停用程序的人員或小隊</li> </ul> </li> <li>訂定可引用的軟件停用政策的範圍和情況 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>指定被部署或遷移的新系統所替換的操作系統</li> <li>陳述被替換的系統的功能</li> <li>表達怎樣和何時軟件可以被逐步淘汰</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>擬定和草擬停用政策和計劃 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>制定停用政策，覆蓋範圍包括以質量和數量化的措辭描術的技術和行政意見</li> <li>制定詳細的停用的計劃，保證在停用的期間用戶仍可得到可靠的操作服務</li> <li>記錄政策和計劃，以得到管理層的認同</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>保證任何機構政策或指引和監管要求得到遵守 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力在停用的政策和計劃發展期間，依從所有機構政策或內部指引和監管要求<br/>(在這些方面的一些例子見備註)</li> </ul> </li> </ol> |
| 評核指引 | 上述能力單元之綜合能力要求為提供軟件停用政策和計劃，在軟件停用項目中，指導操作的職員                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 備註   | <p>機構政策和監管要求可能影響停用政策和計劃的例子如下：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>維持系統在現時情況不合乎成本效益</li> <li>在處置存儲媒體時，確保被刪除的資料不可能還完，以維護資料保密性</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |

資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|---------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. 名稱   | 訂定系統遷移計劃                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 2. 編號   | 111155L6                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 3. 應用範圍 | 就系統遷移，考慮到經營活動(包括意外事件應變計劃)，訂定系統遷移計劃                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 4. 級別   | 6                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 5. 學分   | 3 (僅供參考)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 6. 能力   | <p>表現要求</p> <p>6.1 瞭解系統遷移的要求</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 理解軟件部署或遷移的局限和限制和企業要求</li> <li>▪ 確定系統中所有需要遷移的組件</li> <li>▪ 認識監管要求，例如審計軌跡或其他符規要求</li> <li>▪ 瞭解與資訊科技服務提供商的共享責任</li> </ul> </li> </ul> <p>6.2 開發和訂定系統遷移計劃和意外事件應變計劃</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 執行對軟件要求、硬件基礎設施、軟件架構、組件、界面和表現模範的檢討</li> <li>▪ 確定需要更新的組件</li> <li>▪ 就如何升級系統提出建議，例如如何應用最新的技術</li> <li>▪ 考慮系統未來的適應性，包括未來潛在技術的發展</li> <li>▪ 列出在部署或遷移軟件必須遞交的項目</li> <li>▪ 辨認關鍵性的成功里程碑和部署或遷移軟件的標準，</li> <li>▪ 透過集成已知的因素，並考慮到部署的時間安排，擬定軟件部署或遷移計劃</li> <li>▪ 建議其他意外事件應變計劃的選擇，作為應付不利的實情的備份</li> <li>▪ 向相關工作人員發出潛在停機警報，以減少對企業運營的影響</li> </ul> </li> </ul> <p>6.3 更新已開發的計劃</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 站在企業和技術變動之上，與變動同步</li> <li>▪ 遵守行內業務守則</li> <li>▪ 當必要時，更新已開發的系統部署或遷移計劃和意外事件應變計劃</li> </ul> </li> </ul> <p>6.4 以專業方式訂定系統部署/遷移計劃</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 訂定軟件部署/遷移計劃</li> <li>▪ 訂定軟件部署/遷移行動的意外</li> <li>▪ 盡量減少對企業運作的影響</li> </ul> </li> </ul> |

|         |                                                                                                                            |
|---------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|         | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 符合機構的內部指引和任何適用的(本地和國際)法律和監管要求</li> </ul>                                          |
| 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"> <li>▪ 策劃系統部署或遷移計劃和相關的意外事件應變計劃。</li> <li>▪ 盡量減少對企業運作的影響</li> </ul> |
| 8. 備註   | 本能力單元取代 ITSWDM611A「訂定軟件部署/遷移計劃」                                                                                            |

資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|---------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. 名稱   | 執行系統遷移的風險評估                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 2. 編號   | 111157L6                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 3. 應用範圍 | 分析雲部署/遷移計劃，同時考慮內部系統認可和業務運營                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 4. 級別   | 6                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 5. 學分   | 6 (僅供參考)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 6. 能力   | <p>表現要求</p> <p>6.1 瞭解軟件部署或遷移的風險因素</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 有能力列出在軟件部署或遷移的一般風險因素，例如 <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 緊迫的軟件部署時間表</li> <li>▪ 不足的適合軟件部署或遷移的硬件規模</li> <li>▪ 遙遠站缺乏網絡頻寬</li> <li>▪ 沒有可用於大規模的軟件部署或遷移的自動工具</li> <li>▪ 與現有架構不兼容</li> <li>▪ 遷移後不必要的延遲</li> <li>▪ 缺乏可見性和控制</li> <li>▪ 遷移過程中的數據丟失/損壞</li> <li>▪ 安全風險包括： <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 違規行為</li> <li>▪ 安全漏洞</li> <li>▪ 不安全的 API</li> <li>▪ 配置錯誤</li> <li>▪ 劫持賬戶服務</li> <li>▪ 內部威脅</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul> <p>6.2 執行軟件部署和遷移的風險評估</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 審計架構/系統，盡量減少軟件部署或遷移過程中的不一致和互操作性問題</li> <li>▪ 評估各風險因素對軟件部署或遷移行動的影響</li> <li>▪ 合併可能發生的風險因素的影響，以質量和數量化的措辭來表達</li> </ul> <p>6.3 向持份者報告風險評估</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 根據對商業個體影響的嚴重性，排列已確認的風險因，包括: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 雲計算的主要優勢和安全風險</li> <li>▪ 共享責任模式下雲服務提供商的義務</li> </ul> </li> <li>▪ 真誠地向持份者報告研究結果</li> </ul> <p>6.4 以專業方式執行軟件部署和遷移的風險評估</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 制定並執行恢復計劃</li> <li>▪ 依照機構的內部指引和任何適用的(本地和國際)法律和監管要求，執行軟件</li> </ul> |

|         |                                                                                                                     |
|---------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|         | 部署和遷移的風險評估                                                                                                          |
| 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"> <li>▪ 分析雲計算部署/遷移計劃</li> <li>▪ 執行雲計算部署或遷移的風險評估行動</li> </ul> |
| 8. 備註   | 本能力單元取代 ITSWDM610A「執行軟件部署和遷移的風險評估」                                                                                  |

資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 名稱   | 執行資訊科技資產的庫存盤點                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 編號   | ITSWOS201A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 應用範圍 | 就機構的配置管理服務，執行定期的資訊科技資產的庫存盤點、匯報及解決實物與資產數據庫的記錄的差誤                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 級別   | 2                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 學分   | 1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 能力   | <p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>理解庫存盤點的問題 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>瞭解庫存盤點的步驟</li> <li>瞭解資產數據庫的結構</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>進行資訊科技資產的庫存盤點 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>識別、評價及核對編列於庫存報告內資訊科技資產</li> <li>識別未編列於庫存報告內的資訊科技資產</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>解決實物資產與資產數據庫的記錄的差誤 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>識別任何差誤</li> <li>進行初步調查及診斷行動，以確定正確的資訊</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>更新資產數據庫 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>提供準確的資料加以更新</li> <li>根據機構內部指引核對更新的資料已經準確完成</li> </ul> </li> </ul> </li> </ol> |
| 評核指引 | <p>上述能力單元之綜合能力要求為</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>執行定期資訊科技資產的庫存盤點；並且</li> <li>匯報及解決實物資產與資產數據庫的記錄的差誤</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 備註   | <ol style="list-style-type: none"> <li>假設參與者具備廣泛的硬件和軟件資訊科技資產的知識</li> <li>本能力單元包含前線及第一級別執行配置管理的能力要求</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |

資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 名稱   | 給予支援服務                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 編號   | ITSWOS301A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 應用範圍 | 根據制定的工序、指引及常規，在機構內部或為客戶提供支援服務                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 級別   | 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 學分   | 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 能力   | <p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>具備資訊科技的基本知識 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>以用戶懂得的語言與他們溝通</li> <li>以行業專門的術語與技術人員溝通</li> <li>有關機構提供的資訊科技基礎建設(例如軟件應用或系統硬件)的事件及服務召喚</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>瞭解機構提供的資訊科技服務或軟件的性質 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力提供資訊科技服務或軟件用法的援助給用戶</li> </ul> </li> <li>瞭解支援服務的基本工作流程 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力有效地跟進整個支援服務的操作過程</li> </ul> </li> <li>回應服務召喚 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力合適地處理用戶的服務召喚及充當下列資訊科技服務的單一接觸點 <ul style="list-style-type: none"> <li>適當地鑑定召喚者</li> <li>根據底稿，正確地識別召喚的性質</li> <li>正確地識別及查出支援工具發出的警報</li> <li>正確地記錄召喚為個別事件或某服務要求類型</li> <li>跟蹤整個服務操作過程(例如跟蹤服務從始至末，直到問題得到解決)</li> <li>如果有，從資料/知識庫摘錄資訊回答服務查詢</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>對已記錄的事件，執行初步援助或調查 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>提供資訊科技服務或軟件用法的援助給用戶</li> <li>根據疑難測定指引，利用制定的工具，對事件實施初步調查及診斷</li> <li>解決並結束事件，或識別及轉交事件給第二層支援人員</li> <li>記錄轉述的表徵，已採取的進行動和結果在事件記錄簿</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>為事件或服務要求選派跟進人員 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>識別及選派恰當的人員跟進事件或服務要求</li> <li>跟蹤和監控整個跟進過程(其中可能包括跟蹤辦事所需時間、與提案用戶聯絡及於適當時段選派支援人員直到事件結束)</li> <li>如解決問題所需時間超出服務水平協議，把事件或服務要求提升級別</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>檢討處理服務或服務要求的程序 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>徵集用戶對服務處理程序的反饋</li> <li>檢討事件並總結經驗</li> </ul> </li> </ul> </li> </ol> |

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 提議改善疑難測定指引或記錄要點，以作未來解答類似事件的參照</li> </ul> <p>8. 以專業的態度給予支援服務</p> <p>有能力</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 按照機構的內部指引以及任何適用的(包括本地及國際)法律和監管要求，給予支援服務</li> <li>• 在整個服務處理過程，以冷靜及誠懇態度與客戶(特別是刁難的客戶)及支援人員以他們日常用語溝通</li> <li>• 正確地理解事件或服務要求及記錄為資訊科技相關的內容，以備隨後的專家提供技術支援服務</li> <li>• 以高效率及有效的方式給予支援服務</li> </ul> |
| 評核指引 | <p>上述能力單元之綜合能力要求為</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 保持冷靜及有禮貌地與客戶(特別是刁難的客戶)及支援人員以他們日常用語溝通</li> <li>• 正確地理解事件或服務要求及記錄為資訊科技相關的內容，以備隨後的專家提供技術支援服務</li> <li>• 根據制定的處理服務要求的工序、指引及常規，有效及恰當地給予用戶支援服務</li> </ul>                                                                                                                                        |
| 備註   | <p>上述能力單元包含ITIL® 服務中心及事件管理之前線及一線能力要求。</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |

資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 名稱   | 保養支援知識庫                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 編號   | ITSWOS302A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 應用範圍 | 保養、更新及管理支援服務的知識庫，為機構提供支援服務                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 級別   | 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 學分   | 4                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 能力   | <p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 熟悉支援指引、程序及過程<br/>有能力識別及標示支援服務代理人的工作內容於指引、程序及過程</li> <li>2. 瞭解事件及疑難分類法<br/>有能力對事件及疑難作有意義的分類，以確立對應的基準及趨勢預測</li> <li>3. 熟悉預測事件及疑難趨勢的數學工具<br/>有能力以歷史數據預測將來趨勢</li> <li>4. 懂得支援服務知識庫工具的操作<br/>有能力使用知識庫工具，建立、訂做、保養、更新及管理支援服務知識庫</li> <li>5. 建立、訂做、保養、更新、管理及改善支援服務知識庫<br/>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 徵集資訊科技操作組對知識庫的需求</li> <li>• 收集及分析過往的支援事例，並經常參照行業基準</li> <li>• 參照已建立之指引及程序，為過往事件和疑難的決議作有意義的分類，並建立對應的知識項目</li> <li>• 選派搜尋關鍵字給知識項目</li> <li>• 保養、更新、管理及改善支援服務知識庫</li> </ul> </li> <li>6. 根據改進中知的識庫改善支援服務決議的質量<br/>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 提供有用及最新的知識給支援服務代理人，以縮短解決顧客疑難的時間，並給予較佳的服務</li> <li>• 減少需要提交至第二層支援人員的事件及疑難</li> </ul> </li> <li>7. 簡化支援服務的指引、程序及過程，使與改進中的知識庫同步<br/>有能力與資訊科技操作組共事，及根據已改善的知識庫，簡化支援服務指引、程序及過程，以提高支援服務功能的生產力</li> <li>8. 以專業的方式保養服務要求的知識庫<br/>有能力按照機構內部指引及任何適當的(包括本地及國際)法律與監管要求，保養、更新及管理支援服務要求的知識庫</li> </ol> |
| 評核指引 | <p>上述能力單元之綜合能力要求為</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 建立及保養支援服務知識庫；並且</li> <li>• 改善支援服務功能的服務水平、質量及生產力</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 備註   | 支援服務知識庫類別可以是人手操作的檔案系統或複雜的知識庫系統。其複雜性與該機構的服務水平要求、規模及功能的關鍵性緊扣。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |

資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 名稱   | 保養疑難管理知識庫                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 編號   | ITSWOS303A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 應用範圍 | 在機構內部或為客戶保養、更新及管理知識庫，以利將來作較佳的疑難管理服務                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 級別   | 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 學分   | 1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 能力   | <p>表現要求</p> <p>1. 熟悉配置管理資料庫的結構及操作原則</p> <p>有能力</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>瞭解配置管理資料庫的結構</li> <li>確定配置管理資料庫的操作步驟</li> <li>陳述關於設計資料庫、修訂、更新、索引、備份、收集歸檔和刪除記錄的公司政策</li> </ul> <p>2. 保存配置管理資料庫內解決故障的記錄於良好的狀況</p> <p>有能力</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>按企業政策，控制配置管理資料庫的存取</li> <li>提供支援，使配置管理資料庫可以高效率及有效地使用</li> <li>為系統及配置管理資料庫執行的備份，以保持服務連續性</li> <li>在根源分析以後，執行配置管理資料庫的記錄的變更</li> <li>記錄配置管理資料庫的活動及製作適當的報告</li> <li>監控配置管理資料庫的操作及建議改善，以確保配置管理資料庫配合變更中的操作環境</li> </ul> <p>3. 緊貼企業的政策</p> <p>有能力確保變更通過批准、恰當地記錄及傳給用戶閱讀</p> <p>4. 以專業的態度管理配置管理資料庫</p> <p>有能力</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>按照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，保養、更新及管理配置管理資料庫</li> <li>以高效率及有效的方式執行活動</li> </ul> |
| 評核指引 | <p>上述能力單元之綜合能力要求為</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>保持配置管理資料庫的資訊與時並進，並且</li> <li>以更有效的疑難管理服務提高操作及支援活動的成果</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 備註   | 按 ITIL®，配置管理資料庫為各工序所共存取。事件、變更等為配置管理資料庫的一部分。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |

資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 名稱   | 監察及控制系統操作服務                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 編號   | ITSWOS304A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 應用範圍 | 就機構提供的系統操作服務，計劃、組織、監察、控制及報告系統操作上異常或超出現有程序範圍的情況<br>(系統操作的例子見備註一)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 級別   | 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 學分   | 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 能力   | <p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 認識系統操作指引、程序及過程 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>熟悉操作環境及有關操作指令、指引及程序</li> <li>確定系統操作服務要求是否已在機構的系統操作指引及程序內</li> <li>瞭解系統操作的工能範圍，業務上的含義及服務水平要求</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>2. 瞭解系統操作有關人士的角色及責任 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力確定合適的人選處理系統操作異常情況的跟進</li> </ul> </li> <li>3. 監察及控制系統操作活動 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>確保工作人員遵守所有操作指令及記錄所有操作活動</li> <li>監察及控制資訊系統及伺服器操作服務的短期效益</li> <li>在系統操作表現超出正常情況下，提升事件予適當的支援小組，並批准因應這情況作出的特殊系統操作指令</li> <li>協助疑難管理程序，解決系統操作疑難</li> <li>維持系統操作、有關設施及數據中心使用控制，並給予例外批准</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>4. 編制進度表及安排特發性和新的要求及操作活動的變更 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>計劃、協調、編制進度表及安排短期操作活動，以滿足項目及操作服務水平的要求</li> <li>理解已計劃的操作活動及優化操作資源或設施的使用</li> <li>提供有關協調變更的進度給變更管理經理</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>5. 計劃操作活動 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>協助系統操作指令、指引、程序、後備計劃及災難復原計劃的設立</li> <li>檢討操作指令、指引和程序及提出改善意見</li> <li>檢討資源、工具及操作時間表，以優化操作效益</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>6. 以專業方式處理異常或超出現有程序範圍的系統操作 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>按照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，編制進度表、安排、監察、控制及報告異</li> <li>常或超出現有程序範圍的系統操作</li> </ul> </li> </ul> </li> </ol> |
| 評核指引 | 上述能力單元之綜合能力要求為                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |

|    |                                                                                                                                                                                                                                                           |
|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 監察及控制系統營運的操作活動；</li> <li>• 以集中的資源、工序、工具和程序，計劃短期系統營運功能的操作活動，滿足服務承諾及服務水平要求；</li> <li>• 編制進度表及安排特發事件、新的要求及操作活動的變更；並且</li> <li>• 從資源分配、工序及工具方面，調整系統操作功能</li> </ul>                                                   |
| 備註 | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 系統營運包括、但並不限於： <ul style="list-style-type: none"> <li>o 資訊科技系統及伺服器操作；</li> <li>o 網絡操作；</li> <li>o 語音及視像會議服務操作，和</li> <li>o 營運管理</li> </ul> </li> <li>2. 本能力單元包含資訊科技系統及伺服器操作功能的督導、日常特殊情況的管理及短期營運計劃的責任。</li> </ol> |

資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 名稱   | 履行系統操作服務                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 編號   | ITSWOS305A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 應用範圍 | 按照機構的一系列工作說明、指引、程序及服務要求，進行系統操作(有關系統操作範例請見備註一)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 級別   | 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 學分   | 2                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 能力   | <p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>瞭解系統操作的基本組分</li> <li>具備資訊科技系統操作的基本知識 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>操控系統操作的基本組分</li> <li>以用戶及技術人員之語言，跟他們交流有關機構提供的系統操作事件及服務召喚(例如軟件應用或硬件系統)</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>進行系統操作 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>閱讀、分析及記錄相關的工作指示</li> <li>與技術支援隊伍交流具體的操作要求</li> <li>根據工作指示及計劃，履行指定的系統操作服務</li> <li>監控有計劃的系統操作變化活動，並於變化時間或範圍出現誤差時發出警報</li> <li>監控及記錄操作活動及其結果</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>進行對系統操作的初步問題診斷 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>瞭解系統操作基本組分的警報及失靈症狀</li> <li>如有需要，向支援部報告問題以作事件跟進</li> <li>按照疑難測定指引及程序，識別問題源頭並採取矯正或復元行動</li> <li>與第二層支援隊伍溝通，並取得處理特別診斷工作的指示</li> <li>記錄診斷行動及其結果</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>檢討操作活動，提出及記錄，建議以作改進 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>收集支援部，技術隊伍和第二層支援隊伍的反饋</li> <li>檢討操作活動，系統性能或問題</li> <li>提出和記錄建議，改善操作手冊、工作指示、疑難測定指引及程序</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>以專業方式進行系統操作 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>在協定的範圍和期限內，基於一系列工作指示、指引、程序和服務要求，按照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，履行系統操作服務</li> <li>在服務過程，以用戶及支援隊伍的日常用語與他們作冷靜與真誠的溝通</li> <li>正確理解事件或服務請求，並以資訊科技背景作記錄描述，以方便日後技術專家跟進服務</li> </ul> </li> </ul> </li> </ol> |

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 評核指引 | <p>上述能力單元之綜合能力要求為執行機構的系統操作功能，透過</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 有效地以支援隊伍的日常用語溝通，理解問題並將之轉化成操作文字，以方便日後的跟進服務；</li> <li>• 按照一系列的操作說明及程序，進行系統操作；</li> <li>• 進行初步系統操作的問題診斷</li> <li>• 從操作活動中學習，並作出改善建議</li> </ul>                                                                                                                                                                  |
| 備註   | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 系統操作包括，但不限於 <ul style="list-style-type: none"> <li>o 資訊系統/伺服器操作，</li> <li>o 網絡操作，</li> <li>o 語音及錄像會議服服操作，和</li> <li>o 操作管理</li> </ul> </li> <li>2. 資訊系統/伺服器的基本組分範例包括，但不限於硬件、系統軟件、數據庫、應用程式、操作控制台、系統管理工具及計算機中心設施</li> <li>3. 資訊系統/伺服器的系統操作服務範例包括，但不限於啟動、關閉、系統監控、工作運行及批量工作、備份數據、場外備份數據交付、系統健康檢查等</li> <li>4. 本能力單元涵蓋對系統操作功能的初步系統診斷的能力要求</li> </ol> |

資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 名稱   | 履行外勤支援服務                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 編號   | ITSWOS306A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 應用範圍 | 為機構外勤支援服務，訂定支援程序及提供有關硬件和軟件組分(包括任何週邊裝置及儲存設備)的現場支援服務                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 級別   | 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 學分   | 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 能力   | <p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 認識資訊及通訊科技基礎建設和操作環境 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>精通資訊及通訊科技基礎建設組件的功能</li> <li>熟悉基礎建設相關設備的操作和技術特點，尤其是桌上型電腦的硬件和軟件組分、儲存及週邊設備</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>2. 訂定支援的程序 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力向召喚者訂定和解釋支援過程，透過 <ul style="list-style-type: none"> <li>認真聽取用戶描述召喚的原因</li> <li>訂定、建議和向用戶解釋將會採取的步驟</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>3. 提供現場支援服務 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>操作桌上型電腦的硬件和軟件組分，伺服器，儲存和/或週邊設備，以確定召喚外勤服務的原因</li> <li>確定服務召喚的原因</li> <li>如可能為用戶進行數據備份</li> <li>如果有不當操作或配置上有改變，恢復標準操作環境</li> <li>如適用為用戶恢復數據</li> <li>在適用時啟動遠程監控和警報</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>4. 執行用戶滿意的外勤服務 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>提供安全，可靠和快捷的外勤服務</li> <li>在根源已經查明後，發起跟隨召喚，作出適當的變更</li> </ul> </li> </ul> </li> </ol> |
| 評核指引 | <p>上述能力單元之綜合能力要求為</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>按場地環境訂定支援的過程；並且</li> <li>執行外勤服務，援助和恢復標準操作環境</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 備註   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |

資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 名稱   | 恢復失效的硬件和軟件組分                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 編號   | ITSWOS307A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 應用範圍 | 按照在標準或非標準操作環境下訂定的程序，為機構提供外勤支援服務，恢復失效的硬件和軟件組分，包括任何週邊裝置及儲存設備，並修復故障組分的正常功能(非標準操作環境額外要求見備註)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 級別   | 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 學分   | 2                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 能力   | <p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 認識桌面硬件、軟件組分、儲存或週邊裝置的正常行為 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>瞭解在標準操作環境下桌面硬件、軟件組分、儲存或週邊裝置的正常行為</li> <li>在標準操作環境下操作任何桌面硬件、軟件組分、儲存或週邊裝置</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>2. 瞭解根源分析的結果 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>從所報道的症狀的根源，分析結果</li> <li>識別必要的程序，以恢復故障組分到正常運作狀態</li> <li>尋找修復或更換的資源</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>3. 在故障後，恢復硬件和軟件組分的原狀 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>遵守安全程序，並在需要時重新安裝替換組分</li> <li>重新安裝軟件組分和/或調整桌面硬件、存儲和週邊設備的操作參數，恢復至標準操作環境</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>4. 確保企業資訊及通訊科技基礎建設的完整性 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力確定任何附加於企業資訊及通訊科技基礎建設而不是在企業標準設備清單內的硬件、存儲和週邊設備不干預企業的操作</li> </ul> </li> </ol> |
| 評核指引 | 上述能力單元之綜合能力要求為恢復故障硬件和軟件組分，包括任何週邊裝置和存儲設備，返回正常狀態                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 備註   | 在非標準操作環境下，必須得到公司的批准，並提供修復程序和媒體(或拷貝)。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |

資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 名稱   | 引用技術變更和修補檔到硬件和軟件組分                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 編號   | ITSWOS308A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 應用範圍 | 為機構外勤支援服務，在硬件環境配置特別的技術變更，包括但不限於測試，並引用最新的關鍵修補檔(例如熱修復和客戶電腦平台保安修補檔)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 級別   | 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 學分   | 2                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 能力   | <p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 瞭解企業的標準操作環境，特別注重保安 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 解釋最新的企業標準操作環境</li> <li>• 認識到有必要保持最新式樣的操作環境，以確保有效運作和維持數據的完整性和保密性</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>2. 在硬件環境配置技術上的變更 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 在標準操作環境，顯示對操作電腦和附加裝置的熟練</li> <li>• 檢查硬件設置，確定該設置的版本</li> <li>• 如果有需要，在硬件環境引用技術上的變更</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>3. 以專業方式地證實技術上的變更符合企業的政策 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力根據機構的程序和政策 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 核對技術上的變更已妥善引用於相關的裝置</li> <li>• 確認變更，並報告任何違規行為</li> </ul> </li> </ul> </li> </ol> |
| 評核指引 | 上述能力單元之綜合能力要求為在電腦平台引用技術上的變更，確保資訊及通訊科技基礎建設的完整性、有效的運作和維持在最高的保安標準。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 備註   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |

資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 名稱   | 提供疑難管理服務                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 編號   | ITSWOS403A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 應用範圍 | 根據制定的指引、程序及過程，在機構內部或為客戶，提供疑難管理服務的要求                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 級別   | 4                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 學分   | 1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 能力   | <p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>瞭解疑難管理在支援服務的位置 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>陳述疑難管理的目標</li> <li>在疑難管理範圍，確定疑難的潛在源頭</li> <li>熟悉疑難管理服務的工作流程</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>回應疑難或事件，開發及執行疑難管理程序 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>按已建立的形式及常規，記錄疑難</li> <li>分類及調查新進的事件</li> <li>在配置管理資料庫搜尋可能的線索及制定解決辦法去處理新進的事件</li> <li>記錄疑難解決辦法</li> <li>把程序分類為被動回應性還是主動前瞻性，以助進一步的分析</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>結束一個服務要求 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>監控決議的進展</li> <li>記錄服務要求、轉述表徵、已採取的行動及結果於記錄簿</li> <li>確保疑難的決議在合乎服務水平的協議上形成</li> <li>對配置管理資料庫作出改進的建議，特別在要點上，以為將來解決類似的事件作參考</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>以專業的態度執行疑難管理服務 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>按照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，履行疑難管理服務</li> <li>以高效率及有效的方式履行服務</li> <li>連續不斷及率先採取行動，改善疑難管理服務</li> </ul> </li> </ul> </li> </ol> |
| 評核指引 | 上述能力單元之綜合能力要求為從已建立的配置管理資料庫，建議針對事件起因的解決辦法。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 備註   | 按 ITIL®，配置管理資料庫為各工序所共存取。事件、變更等為配置管理資料庫的一部分。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |

資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 名稱   | 提供變更管理服務                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 編號   | ITSWOS405A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 應用範圍 | 在機構內部或為客戶核對、記錄、跟蹤、報告及交流變更要求計劃及實施狀況                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 級別   | 4                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 學分   | 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 能力   | <p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>具備與變更管理程序有關的資訊科技基本知識 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>確定變更要求的類型</li> <li>確定變更要求的構成要素</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>具備與變更管理程序的知識 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>在落實變更要求時，執行變更管理程序</li> <li>確定變更要求的持份者</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>核對、過濾、記錄、跟蹤、報告及交流變更要求 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>核對及評估變更要求，以確保它包含必須的資訊，例如變更的敘述、事務及系統的影響分析、風險分析或取消計劃的步驟</li> <li>按變更要求的本質，過濾及訂定其優先次序</li> <li>記錄變更要求，並在需要時提交給變更諮詢委員會作批核</li> <li>跟蹤已批准的變更要求範圍及變更要求落實計劃</li> <li>跟蹤、聯繫及檢討變更要求的實施的進展、成果和變更的結束</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>在評估、計劃、批核及與當事人交流變更要求時，提供援助 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>在變更要求計劃時，提供支援</li> <li>在變更要求評估及批核時，提供支援</li> <li>在變更管理過程中，提供與當事人協調及溝通上的支援</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>檢討變更要求的記錄，提出及記錄建議，以作改善 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>向對變更管理程序的成功有決定性的用戶、變更要求者及當事人收集反饋</li> <li>提出建議以改善變更管理政策及程序</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>核對、記錄、跟蹤、報告及交流變更要求計劃及實施狀況 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力按照機構變更管理政策和內部指引及任何適用的(包括本地及國際)法律與監管要求，核對、記錄、跟蹤計劃及實施狀況，並與用戶及持份者報告及溝通</li> </ul> </li> </ol> |
| 評核指引 | <p>上述能力單元之綜合能力要求為</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>在變更管理程序中，與當事人溝通和協調；</li> <li>理解、評估、過濾及提交變更要求以待批核；</li> <li>跟蹤、交流及檢討變更要求的實施狀況；</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |

|    |                                  |
|----|----------------------------------|
|    | 4. 總結執行變更要求程序的經驗，並建議改善之處         |
| 備註 | 上述能力單元包含ITIL® 變更管理程序的變更管理員的能力要求。 |

資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 名稱   | 提供可用性管理服務                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 編號   | ITSWOS406A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 應用範圍 | 為機構可用性管理服務提供、維持、更新及執行服務水平表現                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 級別   | 4                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 學分   | 2                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 能力   | <p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>具備關於可用性管理過程的資訊科技基本知識 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力正確地評價資訊科技在可用性管理過程的作用及功能</li> </ul> </li> <li>理解可用性管理過程的目的和做法 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>採用可用性管理過程的原則及改編可用性管理過程的做法</li> <li>理解績效水平指標</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>理解目標或預計服務水平表現及績效指標 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>從營運觀點訂定可用性需要，並設計目標或預計服務水平表現及績效指標</li> <li>從常見的資訊科技系統(例如伺服器、儲存器、網絡)，訂定服務水平表現指標的測量法及準則</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>確定實際的服務水平表現及績效指標與目標或預計的差異 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>使用常見的系統管理組件(例如 UNIX、Windows 及 TCP/IP)，按照已訂定的測量法及準則，收集未加工的數據，計算實際服務表現水平及績效指標</li> <li>詮釋實際的服務水平表現及績效指標的趨勢</li> <li>量化實際的服務水平表現及績效指標與目標或預計的差異</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>找出實際的服務水平表現及績效指標與目標或預計的差異的根本原因 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>與不同的服務提供組，共同調查差異的根本原因</li> <li>計劃及將變更製成軟件套裝，一攬子發放</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>匯報差誤及調查結果 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力以適當的格式表達差誤及其對應原因，使容易向顧客及管理層匯報</li> </ul> </li> <li>以專業方式為可用性管理服務，提供、維持、更新及執行服務水平表現 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>運用業界最佳的做法及遵守本地及國際標準</li> <li>遵從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</li> </ul> </li> </ul> </li> </ol> |
| 評核指引 | <p>上述能力單元之綜合能力要求為</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>識別和訂定營運的可用性要求；</li> <li>量度及匯報實際的服務水平表現；</li> <li>跟蹤服務水平的成績，與目標作對比</li> <li>與其他技術及支援隊伍共同合作，維持可用性計劃</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |

|    |  |
|----|--|
| 備註 |  |
|----|--|

資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 名稱   | 提供軟件發行管理服務                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 編號   | ITSWOS407A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 應用範圍 | 在機構內部或為客戶提供、維持、更新及執行軟件發行管理服務的要求(軟件發行管理服務例子見備註二)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 級別   | 4                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 學分   | 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 能力   | <p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>瞭解與軟件發行要求有關的系統的性質 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>明確地傳達軟件發行要求對終端用戶可能的影響</li> <li>明確地傳達軟件發行程序給技術人員</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>理解在中央化及/或散佈化環境的資訊科技知識 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力應用所需知識， <ul style="list-style-type: none"> <li>設計、建立及設定軟件發行要求底稿(步驟通常為自動化，但手動的亦可)</li> <li>按照訂定的底稿執行軟件發行要求</li> <li>核實軟件發行要求是正確地執行，並且系統如常作業</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>計劃、派送、檢驗、認可硬件、軟件及相關文件的發行版本 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力在中央化及/或散佈化環境進行下述的工作 <ul style="list-style-type: none"> <li>協調服務提供者、供應商和業務活動，計劃及派送發行版本</li> <li>計劃及設法把變更製成軟件套裝，一攬子發行成一版本</li> <li>處理業務及資訊科技相關的影響及風險，包括受影響的資訊系統、基礎建設服務及文</li> <li>設計、建立、設定、檢驗及認可發行版本，以防對現行的系統有負面的影響</li> <li>在首次使用後，核對和接受發行版本，確保整個現行系統正確地運行</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>維持、更新及管理相關的文件 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>更新發布版本相關的文件，例如服務水平協議、業務流程及支援文件(系統概要、安裝及支援程序、分發工序、意外事故、後備計劃、首次使用計劃)</li> <li>記錄相關的變更，疑難及已知的失誤</li> <li>保存發行授權及相關的確認與接受的證據</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>與其他管理程序聯繫 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>確保發行版本軟件及其細節記錄在配置管理資料庫內，為將來作參考</li> <li>監督變更首次使用細節，確保一切在變更管理職權及控制情況之下</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>以專業方式提供、維持、更新及執行發行管理服務的要求 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力按照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，提供、維持、更新及執行發行管理的要求</li> </ul> </li> </ol> |
| 評核指引 | <p>上述能力單元之綜合能力要求為</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>在中央化及/或散佈化環境下計劃、派送、檢驗、認可硬件、軟件及相關文件的發行；</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |

|    |                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 確保發行要求符合業務及資訊科技服務的要求；</li> <li>• 有效地傳達發行要求對終端用戶日常工作的影響；並且</li> <li>• 有效地傳達機構的發行要求程序給技術人員</li> </ul>                                                                                                                                       |
| 備註 | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 上述能力單元包含在ITIL® 發行管理程序內訂定的發行計劃者能力要求</li> <li>2. 發行管理服務項目包括，但不限於， <ul style="list-style-type: none"> <li>• 機構內電腦硬件及軟件的標準操作環境；</li> <li>• 軟件及硬件的兼容性；</li> <li>• 硬件平臺參數配置及版本控制</li> <li>• 操作系統平臺；和</li> <li>• 基礎建設服務。</li> </ul> </li> </ol> |

資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 名稱   | 提供配置管理服務                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 編號   | ITSWOS408A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 應用範圍 | 就機構配置管理服務，提供配置管理服務的要求，以改善資產及營運管理(相關的活動見備註一)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 級別   | 4                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 學分   | 1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 能力   | <p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>熟悉配置管理問題 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>瞭解配置管理的基本程序</li> <li>瞭解配置資料庫的功能及結構</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>維持最新的配置管理資料庫 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>按照已訂定的指引，識別和分類配置項目</li> <li>落實已批准的變更，改變配置管理資料庫的結構</li> <li>及時地更新(添加、變更及刪除)配置項目</li> <li>從配置資料庫摘錄資訊，回答服務查詢</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>確保資訊的可靠性和準確性 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>保持可靠和詳細的資訊科技組件及資產記錄</li> <li>按照機構程序，提供及記錄系統配置的準確資訊</li> </ul> </li> </ul> </li> </ol> |
| 評核指引 | <p>上述能力單元之綜合能力要求為</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>維持最新的配置資料庫；及</li> <li>確保配置管理的資訊的可靠性和準確性</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 備註   | <ol style="list-style-type: none"> <li>有關的活動如下 <ul style="list-style-type: none"> <li>確保配置項目是及時和最新的；</li> <li>提供準確的系統配置管理的資訊，和</li> <li>識別、維持及更新每個配置項目的細節</li> </ul> </li> <li>假設參與者具備廣泛的資訊科技及其應用的知識</li> <li>本能力單元包含執行配置管理的能力</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |

## 資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 名稱   | 確保電腦環境的延續操作                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 編號   | ITSWOS410A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 應用範圍 | 提供復原和操作服務，確保電腦環境在災難復原場地能夠繼續操作，以支持符合企業標準的商業延續計劃                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 級別   | 4                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 學分   | 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 能力   | <p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>瞭解資訊科技服務的延續和災難復原的目的和做法 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力為機構採用資訊科技服務的延續和災難復原程序的原則及改編最佳做法</li> </ul> </li> <li>瞭解組織的資訊科技服務的延續和災難復原計劃 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力理解資訊科技服務的延續和災難復原計劃</li> </ul> </li> <li>提供復原和操作服務，確保電腦環境能夠繼續操作，以支持商業延續計劃 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>根據目標恢復時間和數據丟失時窗，進行數據和系統備份的存儲管理</li> <li>維持網絡可用性，並切換網絡到災難復原場地</li> <li>在災難復原場地啟動災難復原場地程序，並保持資訊科技服務的延續性</li> <li>協調製作環境和災難復原環境之間的變化，其中包括但並不限於影響分析、變更執行與控制，技術文件和災難復原計劃的維修</li> <li>在復原服務停止時間後，在原本場地恢復服務，並在復原的製作場地補回在災難復原場地的變更</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>以專業方式提供復原和操作服務，確保電腦環境能夠繼續操作 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>行使行業最佳做法並遵守行業標準及當地和國際標準</li> <li>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)法律與監管要求</li> </ul> </li> </ul> </li> </ol> |
| 評核指引 | 上述能力單元之綜合能力要求為執行災難復原計劃。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 備註   | <ol style="list-style-type: none"> <li>假設參與者具備廣泛的資訊科技及其應用的知識</li> <li>上述能力單元包含 ITIL® 資訊科技服務延續性管理的業務影響評估和過程定義</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |

資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 名稱   | 進行測試和演練，支持災難復原計劃                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 編號   | ITSWOS411A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 應用範圍 | 就機構提供的資訊科技服務延續管理，進行災難復原計劃的初步測試，其後定期進行災難復原演習，及在每次測試或演練後，提供報告並建議通過測試所確定的糾正行動                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 級別   | 4                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 學分   | 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 能力   | <p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>瞭解災難復原程序的目的和做法 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力為機構採用資訊科技服務的延續及災難復原程序的原則及改編最佳做法</li> </ul> </li> <li>瞭解災難復原計劃 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力設計災難復原計劃測試演習及進行災難復原演習</li> </ul> </li> <li>進行災難復原計劃的初步測試 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>編纂測試步驟</li> <li>進行測試和確定或糾正錯誤</li> <li>更新測試步驟</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>定期進行災難復原演習 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>安排定期災難復原計劃演練的時間</li> <li>檢討在測試前的程序</li> <li>進行已計劃的測試</li> <li>確定錯誤，如果可能，在現場糾正錯誤</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>在每次測試後提供報告並建議通過測試所確定的糾正行動 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>記錄在測試中的異常情況</li> <li>進行測試後的查驗和檢討</li> <li>編纂每個測試的報告</li> <li>建議糾正測試識別出的缺點的行動</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>以專業方式進行災難復原計劃的初步測試，並在其後定期進行災難復原演習 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>使用行業最佳做法，並緊貼行業標準及當地和國際標準</li> <li>遵從內部指引和程序及任何適用的(本地和國際)法律和監管要求</li> </ul> </li> </ul> </li> </ol> |
| 評核指引 | <p>上述能力單元之綜合能力要求為</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>進行災難復原計劃的初步測試</li> <li>進行定期災難復原演習</li> <li>在每次測試後，提供報告並建議通過測試或演習所確定的糾正行動。</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 備註   | <ol style="list-style-type: none"> <li>假設參與者具備廣泛的資訊科技及其應用的知識</li> <li>上述能力單元包含 ITIL ® 資訊科技服務延續性管理的業務影響評估和過程定義</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 名稱   | 提供數據庫操作服務                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 編號   | ITSWOS413A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 應用範圍 | 按照機構的一系列工作說明、程序及服務要求，為機構或客戶提供數據操作及管理服務                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 級別   | 4                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 學分   | 14                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 能力   | <p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>瞭解數據操作及管理的工作說明、程序及服務要求 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>理解數據操作及管理的指示、程序及服務要求</li> <li>瞭解機構的服務水平協議內訂明的效能要求(如有)</li> <li>在有需要時尋求有關人士的澄清</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>在操作及管理數據和履行服務要求時，遵從工作說明及程序 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>按照指定的工作說明及程序，進行數據操作及管理活動</li> <li>按照指定的工作說明及程序提供服務要求所需的活動</li> <li>操作、監控及提供有關數據可用性及效能的系統統計</li> <li>向上級匯報在執行此等活動時的任何問題及異常情況</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>以高效能及高效率執行數據操作及管理活動 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>以最高效能及最高效率的方式進行數據操作及管理活動，符合或超越機構的服務水平協議(如有)</li> <li>以最高效能及最高效率的方式履行服務要求</li> <li>刻不容緩地匯報問題及異常情況</li> </ul> </li> </ul> </li> </ol> |
| 評核指引 | <p>上述能力單元之綜合能力要求為</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>以既定程序和自動化系統，提供數據操作和管理服務，確保數據操作的環境達到服務水平協議的要求；並且</li> <li>履行數據庫服務要求，令要求者稱心滿意</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 備註   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |

資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 名稱   | 保持保安控制文件                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 編號   | ITSWOS418A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 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)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 級別   | 4                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 學分   | 2                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 能力   | <p>表現要求</p> <p>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"> <li>• 管理方面的保安政策和指引</li> <li>• 經批准的保安控制計劃</li> <li>• 由當地和國際標準專業團體推薦的行內最佳做法</li> </ul> <p>2. 起草並保持保安控制文件</p> <p>有能力</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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</li> <li>• 充當目前公司保安文件的核心樞紐</li> <li>• 為審計軌跡保留變更、修正和分發的記錄</li> </ul> <p>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"> <li>• 行使行業最佳做法，並遵守行業標準以及當地和國際標準</li> <li>• 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</li> </ul> |
| 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   | <p>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</p> <p>2. 假設參與者具備廣泛的資訊科技及其應用的知識</p> <p>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</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |

資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 名稱   | 監督和控制軟件發行管理服務                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 編號   | ITSWOS419A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 應用範圍 | 在機構內部或為客戶，計劃、監督、協調、追蹤和控制軟件發行管理服務的要求                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 級別   | 4                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 學分   | 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 能力   | <p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>具備與軟件發行管理程序有關的資訊科技基本知識 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>確定軟件發行要求的頻率和類型(例如發行新產品或現成產品的更新發行版)</li> <li>確定發行版本要求的成份</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>具備與軟件發行管理程序有關的知識 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>計劃和監督軟件發行要求的過程</li> <li>識別參與軟件發行要求的持份者</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>計劃和監督已成功推展的新或改進的軟件，及其相關的硬件和文件說明 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>確定軟件發行要求的頻率和類型(例如發行新產品或現成產品的更新發行版)，作計劃或監督之用</li> <li>確定軟件發行要求涉及的潛在風險和補救系統的方法</li> <li>核實在應用新加入的發行版本後，現存的系統仍然運作如</li> <li>核實既定的後備計劃，確保因發行版本失效而應用後備計劃後，現存之系統仍然可運作如常</li> <li>接受或退回此發行版本</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>向有關部門提供在評估、排期、批准和溝通上的援助 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>在變更要求排期上提供援助</li> <li>在變更要求評估和批准上提供援助</li> <li>在軟件發行和變更管理程序上提供協調與溝通，援助有關部門</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>檢討軟件發行管理程序的執行，同時為將來建議改進方法 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>向用戶、發行要求者和其他相關部門，收集有關成功執行軟件發行管理程序決定性的反饋</li> <li>提出改進軟件發行管理政策和程序的建議</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>以專業方式計劃、監督、協調、追蹤和控制軟件發行的要求 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力根據機構的軟件發行管理政策和程序，及本地和國際法律和監管要求，計劃、監督、協調、追蹤和控制軟件發行管理服務</li> </ul> </li> </ol> |
| 評核指引 | <p>上述能力單元之綜合能力要求為</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>計劃、監督、協調、追蹤和控制軟件發行的要求</li> <li>在軟件發行管理程序上，提供協調與溝通，援助有關部門</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

|    |                                                                                                                                                        |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 核實和接受軟件發行版本；並且</li> <li>• 總結執行軟件發行程序的經驗，為將來的改進提出提議</li> </ul>                                                 |
| 備註 | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 上述能力單元包含ITIL® 軟件發行管理程序對軟件發行經理的能力要求</li> <li>2. 上述能力單元假設已擁有評估風險和緩和風險的能力，如描述在GSS-RM-04和GSS-RM-05所描述</li> </ol> |

資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 名稱   | 提供服務水平管理服務                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 編號   | ITSWOS420A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 應用範圍 | 就機構提供服務水平管理服務，設置及維修監控軟件，並進行效益分析及提交配合服務水平協議度量指標的報告                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 級別   | 4                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 學分   | 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 能力   | <p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>瞭解服務水平管理及其他營運和支援活動的關係 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>陳述在服務水平協議訂立的條款下，服務水平管理是負責監控營運和支援活動的服務質量及服務水平</li> <li>確定並找出服務水平協議內的活動，例如但不限於，有關可用性管理和容量管理的活動</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>尋找適當監控軟件，並開發適當技術，以設置及維修監控軟件 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力識別、評審和選擇適合的監控軟件，並開發內部技術，設置及維修監控軟件</li> </ul> </li> <li>建立及維持監控的能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>識別在營運和支援活動中可度量的參數、指標或監控措施</li> <li>訂定多種妥善的監控措施</li> <li>實施可以有效地度量的監控措施，以確保服務按照服務水平協議執行</li> <li>採取適當措施，在有需要時改善工具及技術的能力</li> <li>以更高效率及有效的監控措施替換那些確定為陳舊的、低效率及沒有效的措施</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>施行監控功能及按服務水平協議度量指標分析效益 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>實施服務及支援活動的監控</li> <li>按照服務水平協議目標，進行效益趨勢數值分析</li> <li>確保監控符合顧客真正感覺到的服務</li> <li>提議具體措施改善服務質素</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>以專業方式進行監控及分析服務水平協議的度量指標 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>按照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，執行監控及分析活動</li> <li>以高效率及有效的方法執行服務</li> <li>連續不斷及率先採取行動改善服務水平協議的度量指標</li> </ul> </li> </ul> </li> </ol> |
| 評核指引 | <p>上述能力單元之綜合能力要求為</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>按照服務水平協議的要求，設計及維修監控定義及規則</li> <li>按照規定標準，進行監控及分析所管理的系統的輸出和效益</li> <li>提供趨勢報告</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 備註   | 上述能力單元包含按服務水平協議目標的效益的趨勢分析。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |

資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 名稱   | 管理所提供的服務的日常營運                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 編號   | ITSWOS421A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 應用範圍 | 就機構執行服務水平管理服務，管理所提供的服務的日常營運                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 級別   | 4                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 學分   | 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 能力   | <p>表現要求</p> <p>1. 瞭解服務水平協議的條款及條件</p> <p>有能力</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>確定服務水平管理的顧客與支援服務的供應商</li> <li>瞭解服務水平協議是有約束力的文件和與顧客溝通的一個介面，內容是包含在營運水平協議及支援合約的服務細節</li> <li>理解服務水平協議的條款和條件</li> <li>聯繫營運及支援服務至顧客的活動以及相應的服務水平協議條款</li> </ul> <p>2. 確保服務水平協議、營運水平協議及支援合約的流通性和廣泛性</p> <p>有能力</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>透過適當的變更管理程序，控制服務水平協議、營運水平協議及支援合約的發行</li> <li>向服務小組及其他支援小組傳達新服務水平協議的存在、它的細節及何時開始運作</li> </ul> <p>3. 製作服務報告並分發給顧客</p> <p>有能力</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>加入服務表現的細節到服務水平協議目標、趨勢及特定的行動，以改善服務質素</li> <li>詮釋實際的服務表現水平及效益指標的趨勢</li> <li>估計製作及核對報告所需的資源</li> <li>編印報告給管理層及顧客</li> </ul> <p>4. 管理合適的服務改善計劃，解決困難及恢復服務質素</p> <p>有能力鼓動服務改善計劃，確定及實施必要的行動，克服困難和恢復服務質素</p> <p>5. 以專業方式管理所提供的服務的日常營運</p> <p>有能力</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>按照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，管理所提供的日常服務的營運</li> <li>高效率及有效地管理日常營運</li> <li>連續不斷及率先採取行動，改善所提供的服務的日常營運</li> </ul> |
| 評核指引 | <p>上述能力單元之綜合能力要求為</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>確保所提供的服務的日常營運符合服務水平協議的要求；</li> <li>聯絡其他支援部門；並且</li> <li>與顧客及各支援小組溝通，確定改善的要求得到處理</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 備註   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |

資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 名稱   | 建立及維持系統操作程序                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 編號   | ITSWOS422A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 應用範圍 | 為整個機構訂立、設計、建立、發展及檢討系統操作的功能 (系統操作例子見備註1)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 級別   | 4                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 學分   | 4                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 能力   | <p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>具備所服務的行業的一般商業知識</li> <li>具備廣泛的資訊科技知識，及其在所服務的行業的業務程序所扮演的角色 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>瞭解系統操作功能對機構的業務影響</li> <li>向終端用戶傳達系統操作功能的影響</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>緊貼新系統操作計劃及系統操作 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>理解跨越整個資訊科技組織的系統操作最新計劃，及系統操作的持續發展，並轉化至系統操作功能上的適當位置，作為提供系統操作的一部份</li> <li>轉化新服務提供計劃至系統操作功能上的適當位置，作為整體服務提供的一部份</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>計劃、設計、建立及實行系統操作功能的變更 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力計劃、設計、建立及實行對系統操作功能的資源、工具、操作手冊及程序的變更，以滿足服務承諾及服務水平的要求</li> </ul> </li> <li>與服務顧客聯絡及檢討 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>與資訊科技組織內的其他小組聯絡，協議有關提供系統操作服務的要求</li> <li>檢討機構內各小組的回應、操作記錄及系統操作功能報告，並設計改善的計劃</li> <li>保持及改善終端用戶的滿意水平</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>以專業方式訂定、設計、建立、發展及檢討系統操作功能 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力訂定、設計、建立、發展及檢討機構的系統操作功能，滿足服務水平的要求 <ul style="list-style-type: none"> <li>基於行內最佳方法和本地及國際標準</li> <li>依從機構內部指引及本地和國際法律和監管要求</li> </ul> </li> </ul> </li> </ol> |
| 評核指引 | <p>上述能力單元之綜合能力要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>訂定、設計、建立及檢討系統操作功能</li> <li>瞭解資訊科技的角色及其運作效率和效益對所服務機構主要業務程序的影響；</li> <li>保持及改善在服務水平協議訂定的中期及長期系統操作功能的績效；並且</li> <li>保持及改善客戶滿意的水平</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 備註   | <ol style="list-style-type: none"> <li>系統操作包括，但不限於 <ul style="list-style-type: none"> <li>資訊系統/伺服器操作，</li> <li>網絡操作，</li> <li>話音及錄像會議服務操作，及</li> <li>操作管理</li> </ul> </li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |

|  |                           |
|--|---------------------------|
|  | 2. 上述能力單元包含系統操作功能的功能及程序管理 |
|--|---------------------------|

資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 名稱   | 分析和修理硬件和軟件的錯誤                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 編號   | ITSWOS423A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 應用範圍 | 就機構提供外勤支援服務時，對失效的硬件和軟件組分(包括任何電腦周邊裝置和儲存設備)進行根源分析及執行補救行動                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 級別   | 4                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 學分   | 2                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 能力   | <p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>具備分析回報徵狀的知識 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力理解 <ul style="list-style-type: none"> <li>由前線外勤服務回報的徵狀和操作環境</li> <li>已採取的初步行動</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>瞭解桌面硬件、軟件組分、儲存或周邊設備的特性 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>徹底示範桌面電腦/伺服器硬件、軟件組分、儲存或周邊設備的操作和技術特性</li> <li>聯繫回報徵狀到可能發生故障的裝置</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>進行根源分析和執行補救行動 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>確定回報徵狀是重複的</li> <li>採取所有需要的安全預防措施</li> <li>隔離裝置來進行局部測試，以確認故障的桌面/伺服器硬件、軟件組分、儲存或周邊設備</li> <li>在有故障發生的桌面/伺服器硬件或軟件組分、儲存或周邊設備，開始修復步驟</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>以專業方式，快捷地對故障成因作出結論 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>表現精通於聯繫回報徵狀致可能發生故障的裝置</li> <li>以安全、可靠和迅速處理手法，拆開和重組裝置</li> <li>按照機構的程序，迅速和精確地對故障成因作出結論</li> </ul> </li> </ul> </li> </ol> |
| 評核指引 | 上述能力單元之綜合能力要求為確定外勤服務召喚的根本原因。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 備註   | 上述能力單元假設其他有關維修桌面/伺服器硬件或軟件組分、儲存或周邊裝置的能力單元的存在。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |

資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 名稱   | 提供系統支援服務                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 編號   | ITSWOS424A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 應用範圍 | 為機構提供系統支援服務時，執行系統維修和支援服務(系統支援服務的範例見備註一)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 級別   | 4                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 學分   | 6                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 能力   | <p>表現要求</p> <p>1. 瞭解系統支援程序<br/>(支援系統程序的解釋見備註二)</p> <p>有能力</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>具備對系統支援程序的良好掌握</li> <li>掌握執行支援程序的工作技能</li> </ul> <p>2. 瞭解在執行系統支援服務程序中的系統操作、維修、管理、診斷和復原活動</p> <p>有能力</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>於系統支援服務程序中，進行所要求的維修、管理、診斷和復原行動</li> <li>在執行系統支援服務程序中，協調當事人和持份者</li> </ul> <p>3. 維持和評估系統支援服務程序</p> <p>有能力</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>定期分析指定系統支援服務程序的有效性和效率</li> <li>識別針對指定系統支援服務程序的有效性和效率的關鍵因素</li> <li>在有需要時為日後改進建議新的程序</li> <li>當新的程序獲批准後，更新資料</li> </ul> <p>4. 以專業方式在系統支援服務中，執行系統維修和支援行動</p> <p>有能力</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>有效地和有效率地執行系統支援服務程序，達到或超越機構的服務水平協議</li> <li>以最有效益和最有效率的方式，完成系統支援服務的要求</li> <li>評估和維持最新的系統支援服務程序</li> <li>對支援系統的工作表現，給予技術意見</li> </ul> |
| 評核指引 | 上述能力單元之綜合能力要求為操作，維修、管理、診斷和恢復機構的系統支援服務程序內的系統。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 備註   | <p>1. 有關伺服器支援服務的例子包括，但不限於下列各點：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>o a.硬件和軟件組分如伺服器、網絡、語音和錄像；</li> <li>o b.透過應用系統資產管理，例如有關應用系統的文件(如系統/設計/程式規格、密碼和操作檔案)，作版本控制的配置項目；和</li> <li>o c.有關係統管理服務的項目如下： <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 系統監督和調整；</li> <li>▪ 服務水平測量和報告；</li> <li>▪ 軟件包裝和軟件分發；</li> <li>▪ 配置管理；</li> <li>▪ 用戶管理和存取控制；</li> </ul> </li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |

|  |                                                                                                                                                                                                                                                          |
|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 目錄服務支援；</li> <li>▪ 儲存分配和存取控制；</li> <li>▪ 資料備分和復原；</li> <li>▪ 遙控；</li> <li>▪ 存貨記錄瀏覽；和</li> <li>▪ 保安控制，例如病毒掃描和移除</li> </ul> <p>2. 系統支援程序是持續的活動，沒有既定活動，除非發生改變時才會計劃執行額外的系統支援</p> <p>3. 上述能力單元涉及分析和評估系統支援服務的指定程序</p> |
|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 名稱   | 監督和控制系統支援服務                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 編號   | ITSWOS425A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 應用範圍 | 為機構提供系統支援服務時，計劃、監督、安排、支援和調查系統支援服務程序(系統支援服務事件例子見備註一)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 級別   | 4                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 學分   | 7                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 能力   | <p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>瞭解系統支援服務程序的各種原理和最佳做法 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>為機構採用系統支援服務程序的原理</li> <li>為機構的系統支援服務程序，改編最佳做法</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>計劃、監督和觀察系統支援服務程序的執行 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>計劃、監督和控制系統支援服務程序的執行</li> <li>協調當事人和持份者，執行同意的程序</li> <li>履行定期系統支援服務程序的績效監控，及在有需要時採取糾正行動</li> <li>主動執行監控系統支援服務程序，及在有需要時採取預防措施</li> <li>在發生可能影響系統支援服務程序成功運作的重大事故時，與當事人和持份者溝通</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>以專業方式計劃、監督、安排、支援和調查系統支援服務程序 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力計劃、監督、安排和協助系統支援服務 <ul style="list-style-type: none"> <li>基於行內最佳方案，及任何本地和國際標準</li> <li>符合機構的內部指引和步驟及任何適用的(本地和國際)法律和監管要求</li> </ul> </li> </ul> </li> </ol> |
| 評核指引 | 上述能力單元之綜合能力要求為計劃、監督、安排、支援和調查系統支援服務程序的執行。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 備註   | <p>有關伺服器支援服務的範例包括，但不限於下列各點：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>硬件和軟件組分如伺服器、網絡、語音及錄像；</li> <li>透過應用系統資產管理，例如有關應用系統的文件(如系統/設計/程式規格、密碼和操作檔案)，作版本控制的配置項目；和</li> <li>有關系統管理服務的項目如下： <ul style="list-style-type: none"> <li>系統監督和調整；</li> <li>服務水平測量和報告；</li> <li>軟件包裝和軟件分發；</li> <li>配置管理；</li> <li>用戶管理和存取控制；</li> <li>目錄服務支援；</li> <li>儲存分配和存取控制；</li> <li>資料備份和復原；</li> <li>遙控；</li> <li>存貨記錄瀏覽；和</li> <li>保安控制，例如病毒掃描及移除</li> </ul> </li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 名稱   | 監督和控制較高嚴重性的服務要求                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 編號   | ITSWOS501A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 應用範圍 | 在機構支援服務範圍內，監察、協調和控制較高嚴重性和衝擊力或現有的指引和程序覆蓋範圍之外的事件或服務要求(嚴重性的解釋請見備註一)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 級別   | 5                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 學分   | 4                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 能力   | <p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>熟悉支援服務指引、程序和過程 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力確定事件或服務要求屬於機構支援服務指引及程序範圍內</li> </ul> </li> <li>具備變更和疑難管理服務的知識 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力理解支援服務的變更和疑難管理功能，及其在計劃中、正在實施或最近完成的活動的影響</li> </ul> </li> <li>瞭解所有參與資訊科技操作人員的角色和責任 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力識別適當的人士來處理不明原因的事件</li> </ul> </li> <li>監控支援服務功能 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>熟悉支援服務的整套過程、指引和程序</li> <li>瞭解支援服務的範圍、影響和服務水平協議</li> <li>監控支援服務功能的短期表現，按照適用的服務水平要求作出干預或升級</li> <li>觀察重複發生的事件</li> <li>評估事件的整體嚴重性以及影響</li> <li>集體處理事件</li> <li>對並不包括在現有指引和程序的重大事故或事件給予處理指導，亦可能與其他資訊科技功能合作</li> <li>在特殊事件時，與有關持份者溝通及協調</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>緊貼變更和疑難管理的功能 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>協助根源分析專責小組和理解疑難管理功能發出的根源分析報告</li> <li>根據變更或問題分析活動的結果，更新相應的支援服務的指引和程序</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>識別跟進人士來處理不明原因的事件 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>識別原因不明事故的最相關的當事人</li> <li>援引疑難管理功能，探究造成越出現行指引和程序覆蓋的特殊事件的根源</li> <li>跟蹤過了的時間，在合適的時間距隔與舉報的用戶和各支援人士溝通，直至事件結束</li> <li>如解決事件的時間已超過其服務水平協議，把事件或服務請求升級</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>確定事件的特質，和優化資源、工具和過程 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>收集用戶和其他資訊科技營運與支援功能的反饋</li> <li>檢討事件的發展趨勢和特質</li> </ul> </li> </ul> </li> </ol> |

|      |                                                                                                                                                                           |
|------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|      | <ul style="list-style-type: none"> <li>調整支援服務的短期資源配置、工具、指引或程序，優化服務水平的成果，解決將來事件</li> </ul> <p>8. 以專業的態度監控事件或服務要求</p> <p>有能力根據機構內部指引和程序，監測、協調和控制越出現行支援服務知識數據庫覆蓋的事件或服務要求</p> |
| 評核指引 | <p>上述能力單元之綜合能力要求為</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>以設定的資源和工具、程序和過程，維持短期支援服務表現於服務水平協議的水平</li> <li>以資源的調配、過程或工具，調校支援服務功能</li> </ul>                               |
| 備註   | <ol style="list-style-type: none"> <li>事件的嚴重程度通常以受影響的用戶數目或百分比，及對業務功能和過程影響計算</li> <li>上述能力單元包含 ITIL® 服務中心功能與事故處理過程的監督、日常例外事故管理和短期績效責任</li> </ol>                           |

資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 名稱   | 監督和控制疑難管理服務                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 編號   | ITSWOS502A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 應用範圍 | 在機構內部或為客戶提供疑難管理服務範圍內，監督、協調和控制每日對疑難管理過程的操作，以達到服務水平的要求                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 級別   | 5                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 學分   | 2                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 能力   | <p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>瞭解疑難管理的工作流程 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>緊貼疑難管理的工作流程</li> <li>理解疑難管理服務用戶所同意的服務水平要求</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>監督和控制支援服務代理人或事件追蹤系統提交的疑難 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>回應由支援服務提出的疑難</li> <li>監督和接手有可能不符合服務水平要求的疑難</li> <li>限制和控制疑難所涉及的範圍，把對業務的影響減至最低</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>協調和幫助疑難分析 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>協調和幫助支援部門分析疑難</li> <li>會合支援部門，對疑難作結構性診斷，找出疑難的根源</li> <li>決定和執行永久性解決方法</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>協調疑難事後檢討和提供趨勢分析的資料 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>協調支援部門對疑難作事後檢討</li> <li>記錄疑難、矯正行動和檢討結果，給其他支援部門作參考</li> <li>轉化未加工的數據為疑難趨勢分析報告</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>檢討疑難並提出改進建議 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>檢討疑難成因和趨勢分析報告，確定後續的行動，防止事件重演</li> <li>建議如何改進疑難測定指引或記錄要點，作將來應付同類型事件的參考</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>以專業的態度執行疑難管理過程的監督 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>監督、協調和控制疑難管理過程，符合機構內部指引及任何適當的(包括本地及國際)法律與監管要求</li> <li>持續地和主動地改善疑難管理程序</li> </ul> </li> </ul> </li> </ol> |
| 評核指引 | <p>上述能力單元之綜合能力要求為</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>以工作慣用語言與支援服務和支援部門溝通；</li> <li>以結構性的議決框架，協助支援部門分析和檢討，找出問題的根源和適當的矯正行動；</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |

|    |                                                                                                                        |
|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 擬定適當的分析報告；</li> <li>• 冷靜地與用戶及支援部門溝通；並且</li> <li>• 由疑難中汲取經驗和建議改善方法</li> </ul>  |
| 備註 | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 假設參與者具備廣泛的資訊科技及其應用的知識</li> <li>2. 上述能力單元包含ITIL® 疑難管理程序的疑難協調者的角色要求</li> </ol> |

資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 名稱   | 維持變更時間表                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 編號   | ITSWOS503A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 應用範圍 | 在機構進行變更管理服務要求範圍內，維持、更新和執行變更時間表                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 級別   | 5                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 學分   | 2                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 能力   | <p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>具備與變更管理程序有關的資訊科技基本知識 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>確定變更要求類型</li> <li>確定構成變更要求的要素</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>具備與變更管理程序有關的知識 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>計劃變更的執行，包括時間表和詳細步驟</li> <li>確定變更要求的持份者</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>計劃和編排變更諮詢委員會批准的變動 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>按照業務和資訊科技系統、服務和項目要求，計劃變更時間表</li> <li>將變更諮詢委員會批准的變更要求加入變更時間表</li> <li>確保預期的變更所引起的服務中斷，在服務水準要求之內</li> <li>更新變更時間表和通知有關單位</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>為機構承擔和充當變更時間表的監護人 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>承擔</li> <li>充當監護人</li> <li>負起責任</li> <li>確保變更時間表能滿足業務和資訊科技服務的要求</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>維持和執行變更時間表 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力維持和執行變更時間表，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</li> </ul> </li> </ol> |
| 評核指引 | <p>上述能力單元綜合能力結果要求為</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>計劃和編排已批准的變更；並且</li> <li>確保變更時間表能滿足業務和資訊科技服務的要求</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 備註   | 上述能力單元包含ITIL® 變更管理程序內的變更計劃者的能力要求。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |

資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 名稱   | 處理變更管理程序的日常營運                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 編號   | ITSWOS504A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 應用範圍 | 在機構內部或為客戶處理變更管理程序的日常營運                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 級別   | 5                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 學分   | 2                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 能力   | <p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>具備與變更管理程序有關的知識 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>計劃及處理變更管理程序，包括時間表和詳細步驟</li> <li>確定變更要求的持份者</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>認識變更諮詢委員會的結構、角色和責任 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>瞭解變更諮詢委員會的結構，以便成立同樣的委員會</li> <li>瞭解變更諮詢委員會的角色和責任，以便召集會議</li> <li>召集、主持和進行變更諮詢委員會會議</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>設計、實施、執行、監督、控制和檢討變更管理策略、指引和程序 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力設計、實施、執行、監督、控制和檢討變更管理策略、指引和程序，符合資訊科技服務提供策略和計劃</li> </ul> </li> <li>監督、過濾、控制和傳達變更要求的提交、審批、執行和檢討程序 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>監督和控制日常變更要求的提交、審批、執行和檢討程序</li> <li>過濾和駁回不能應允的變更要求</li> <li>過濾和批准具輕微影響的變更要求</li> <li>過濾和推薦變更要求給變更諮詢委員會</li> <li>將變更要求及所牽連部份通知有關單位</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>召集、主持和進行變更諮詢委員會會議 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>成立變更諮詢委員會，會員包括相關的關鍵持份者或來自商務及資訊科技組織的代表，共同評估和批准已提交有重大影響的變更要求</li> <li>經常地主持、召集和進行變更諮詢委員會會議，批准提交的變更要求</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>以專業方式處理變更管理程序的日常營運 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力處理變更管理程序的日常營運，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</li> </ul> </li> </ol> |
| 評核指引 | <p>上述能力單元之綜合能力要求為</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>設計、實施、執行、監督、控制和檢討變更管理策略、指引和程序；</li> <li>監督、過濾、控制和傳達變更要求的提交、審批、執行和檢討程序；並且</li> <li>召集、主持和進行變更諮詢委員會會議</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 備註   | 上述能力單元包含ITIL® 變更管理程序內的變更經理的能力要求。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |

## 資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 名稱   | 推薦可用性的改善計劃                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 編號   | ITSWOS505A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 應用範圍 | 就機構提供可用性管理服務的情況下，為科技計劃程序推薦改善計劃                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 級別   | 5                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 學分   | 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 能力   | <p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>具備與可用性管理服務有關的資訊科技基本知識 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力正確地評價可用性管理程序的角色和功能</li> </ul> </li> <li>瞭解可用性管理程序的目的和做法 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>採用可用性管理程序的原則和改編最佳實踐方案</li> <li>計劃一次練習來制定改善計劃，以謀求更佳可用性</li> <li>理解績效水平指標</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>制定可以考慮的改善行動，以縮短目標或預計的服務水平和績效指標與實際的之差距 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>瞭解可用作改善可用性的基本資訊科技技能或組件(例如硬件或軟件群、負載平衡、彈性裝置如RAID磁碟)</li> <li>與其他專家小組一起工作和編輯一連串的可以考慮的改善的行動以縮短差距</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>評估各種可以考慮的改善行動 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>設立適合的評估標準和選擇適當評估方法及決議分析方法，並從商業前景(例如財政)及技術觀點來衡量各種改善行動</li> <li>估計每個改善行動的潛在風險，並使用普通的技術(如CRAMM模式)，提出可以考慮的風險緩和策略</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>選擇一套可行的改善行動來制定改善計劃 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>應用選定的評估標準和方法，選擇最理想的改善行動，並給予行動優先次序</li> <li>根據改善行動之相互關係，建議改善計劃</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>推薦加入改善計劃到科技計劃程序 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力有效地從商務和科技觀點，傳達建議的改善計劃，以獲取管理層接納此方案</li> </ul> </li> <li>以專業方式推薦加入改善計劃到科技計劃程序 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>使用業界最適佳的做法及遵守本地及國際標準</li> <li>遵從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</li> </ul> </li> </ul> </li> </ol> |
| 評核指引 | <p>上述能力單元之綜合能力要求為</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>策劃和保持可用性計劃，同時滿足各種商業可用性的要求；</li> <li>與其他科技和支援組協作，保持可用性計劃，並且</li> <li>有效地把可用性計劃和相關的改善建議傳達給商界和顧客</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |

|    |  |
|----|--|
| 備註 |  |
|----|--|

資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 名稱   | 監督和控制服務水平的履行                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 編號   | ITSWOS506A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 應用範圍 | 就機構提供可用性管理服務的情況下，監督、協調、追蹤和控制所有支援部門所履行的服務達到服務水平的要求                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 級別   | 5                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 學分   | 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 能力   | <p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>具備與可用性管理服務有關的資訊科技的基本知識 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力正確地評價可用性管理程序的角色和功能</li> </ul> </li> <li>瞭解可用性管理程序的目的和做法 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力採用可用性管理程序的原則和改編最佳實踐方案</li> </ul> </li> <li>策劃適當的控制措施，監督個別工作小組的工作表現 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>評估控制措施的效能，並採用最有效和相關的控制措施，以實現服務水平的要求</li> <li>同意操作水平協議目標和支撐資訊科技服務基礎建設成分的可用性、可靠性和可維持性的合同</li> <li>確保個別工作小組完成的工作均在控制範圍之內</li> <li>確保個別工作小組完成的工作均能達到整體服務所要求的水平</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>確保監督和報告按照已策劃的控制完成 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力訂定監督和報告機制或步驟和所牽涉的角色和責任</li> </ul> </li> <li>確保每當工作小組所完成的工作在控制範圍之外時，採取補救行動 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力在工作小組的工作在控制範圍之外時，評估補救行動的有效性</li> </ul> </li> <li>以專業方式監督、協調、追蹤和控制所有支援部門所履行的服務達到服務水平的要求 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>運用業界最適佳的做法</li> <li>遵守本地及國際標準</li> <li>遵從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</li> </ul> </li> </ul> </li> </ol> |
| 評核指引 | <p>上述能力單元之綜合能力要求為</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>策劃適當的控制措施，確保所有支援部門所履行的服務達到服務水平的要求；並且</li> <li>確保個別工作小組所完成的工作均在控制範圍之內，及整體服務均符合服務水平的要求</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 備註   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |

資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 名稱   | 提供系統性能及容量管理服務                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 編號   | ITSWOS508A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 應用範圍 | 在機構內或為客戶執行系統性能及容量管理服務的日常工作要求                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 級別   | 5                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 學分   | 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 能力   | <p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>瞭解與系統性能及容量要求有關的系統的性質 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>向可能受影響的終端用戶，清楚說明系統性能及容量服務要求的影響</li> <li>與涉及系統性能及容量程序有關的技術人員清楚溝通</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>理解在中央化及/或散佈化環境的資訊科技的知識 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力把知識應用在 <ul style="list-style-type: none"> <li>為系統性能及容量要求設計、建造和設定底稿(步驟通常為自動化，但手動的亦可)</li> <li>按照與用戶同意之既定服務水平，收集和分析運用數據和調整系統(見備註1)</li> <li>核對系統性能及容量要求已經正確地執行，並且達到既定水平</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>檢討、計劃、執行和監督系統性能及容量要求 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力在中央化及/或散佈化環境執行以下工作 <ul style="list-style-type: none"> <li>在調整系統時，協調監督行動</li> <li>評估系統性能及容量管理目前情況</li> <li>制立現行程序和工具的細節</li> <li>識別現行情況和要求之間的差距，並提出可執行的改善方法</li> <li>識別對預算經費的衝擊和評估成本效益</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>從各種硬件平台和散佈化環境收集和保存運用數據，以設立容量資料庫 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>收集最新的數據載入同一平台，以便儲存和分析(數據例子見備註二)</li> <li>預先準備保存上述數據的大容量儲存庫</li> <li>起草所需的報告，尤其是容量計劃</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>納入要求至其他計劃的程序 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>與可用性和應用系統發展管理連繫，並主動地工作</li> <li>成為容量計劃的一部份</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>以專業方式提供、維持、分析和調整系統性能及容量管理服務 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力按照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，提供、維持、分析和調整系統性能及容量管理的要求</li> </ul> </li> </ol> |
| 評核指引 | <p>上述能力單元之綜合能力要求為</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>檢討、計劃、監督、分析和調整系統性能及容量的要求；</li> <li>確保系統性能及容量的要求達到與客戶同意的既定服務水平；並且</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |

|    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    | <ul style="list-style-type: none"> <li>與終端用戶和技術人員有效地溝通，有系統性能及容量服務要求對他們日常工作及機構所需的影響</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 備註 | <ol style="list-style-type: none"> <li>調整系統包括表現調整，例如將軟件和硬件升級從而實現用戶協議中最佳的系統性能</li> <li>數據例子包括，但不限於， <ul style="list-style-type: none"> <li>a)服務水平協議的服務數據</li> <li>b)業務計劃和策略的業務數據</li> <li>c)資訊科技基礎建設組分的技術數據</li> <li>d)財政管理程序的財政數據，和</li> <li>e)來自各組分每日平均運用、吞吐量和回應時間的運用數據</li> </ul> </li> <li>上述能力單元包含ITIL® 容量管理程序的容量計劃者的能力要求</li> <li>上述能力單元涉及計劃、分析和評估系統性能及容量要求</li> </ol> |

資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 名稱   | 準備容量提升計劃                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 編號   | ITSWOS509A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 應用範圍 | 在機構內或為客戶的系統性能及容量管理服務，預測容量的增長、推薦設備和發展容量提升計劃                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 級別   | 5                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 學分   | 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 能力   | <p>表現要求</p> <p>1. 瞭解與系統性能及容量要求有關的系統的性質</p> <p>有能力</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 確保資源和系統性能的監督設立在適當水平，而容量數據庫內的資料是最新的</li> <li>• 考慮到資料的不確定性，緊貼所服務的行業的市場推廣和商業計劃，提供具成本效益和及時的數據處理容量</li> <li>• 確保有足夠資訊科技容量，以達到服務水平的要求和配合需求，並優化現時容量的使用</li> <li>• 把涉及表現欠佳的事件和問題聯繫至事件和疑難管理程序</li> </ul> <p>2. 理解系統性能及容量管理的率先和反覆週期</p> <p>有能力應用已具備的知識於</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 監督、分析、調整和執行系統性能及容量管理的反覆性活動</li> <li>• 影響電腦資源的需要和資源的運用</li> <li>• 預測資訊科技服務在有限的容量下和對各種工作量的性能</li> <li>• 估計用作支持提出的應用系統的變更或新的應用系統和滿足所要求的服務水平所需的資源</li> </ul> <p>3. 對容量計劃作出建議</p> <p>有能力分析和合併在容量計劃中以下的資料</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 資訊科技策略、計劃和現有經費</li> <li>• 機構的商業策略、計劃和財務計劃</li> <li>• 服務水平協議的細節、服務檢討和違反服務水平協議的條件</li> <li>• 可維持的並且價格合理的系統性能服務水平</li> <li>• 可改善效率和有效性的新硬件和軟件的評核步驟和測試結果</li> <li>• 容量和商業服務的現時和預計水平</li> </ul> <p>各建議應量化為以下項目：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 預期商業利益；</li> <li>• 執行建議的潛在影響；</li> <li>• 涉及的風險；</li> <li>• 所需資源；和</li> <li>• 初步執行建議及持續的成本</li> </ul> <p>4. 以專業方式提交、更新和發表容量計劃</p> <p>有能力</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 配合商業計劃週期，定期提交、更新和發表準確預測的容量計劃並及建議</li> <li>• 在機構內根據地域或功能性分發所需的資源</li> </ul> |
| 評核指引 | 上述能力單元之綜合能力要求為                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |

|    |                                                                                                                                                    |
|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 預期和計劃意想不到的容量增長</li> <li>• 推薦所需的容量；</li> <li>• 制定容量計劃以配合業務規劃和預算；及</li> <li>• 在機構內定期發表、更新和分發容量計劃</li> </ul> |
| 備註 | 上述能力單元包含 ITIL® 容量管理程序內容量計劃者的能力要求。                                                                                                                  |

資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 名稱   | 監督和控制系統性能及容量管理服務                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 編號   | ITSWOS510A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 應用範圍 | 在機構內或為客戶計劃、監督、協調、追蹤和控制系統性能及容量管理服務要求                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 級別   | 5                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 學分   | 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 能力   | <p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>具備與系統性能及容量管理程序有關的資訊科技的基本知識 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>不間斷的監督、收集和分析個別資源和服務的運用，確保硬件和軟件資源達到最佳效用，所有同意的服務水平得到實現，而數據容量正如期望</li> <li>調整和執行改進方法，配合需求和達到最有效使用現時的容量</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>具備與系統性能及容量管理程序有關的知識 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>確定系統性能及容量管理的角色和責任</li> <li>執行日常系統性能及容量管理要求的活動</li> <li>確定活動及其重點與業務、資源和容量管理的關係</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>計劃和監督系統性能及容量服務計劃的執行 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>檢討現有的做法</li> <li>計劃結構和監督項目</li> <li>收集和分析數據</li> <li>納入容量計劃在其他計劃程序，例如可用性管理</li> <li>執行此程序和計劃</li> <li>訓練具備硬件平台、操作系統及應用軟件技術的員工以執勤</li> <li>建立容量數據在一系列監督平台</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>執行容量計劃後，檢討和汲取經驗，並為將來改善作出建議 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>向對系統性能及容量管理程序和計劃的成功有決定性的用戶及當事人收集反饋</li> <li>提出建議改善系統性能及容量管理程序和容量計劃</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>以專業方式監督、協調、追蹤和控制系統性能及容量管理要求 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力根據機構的系統性能及容量管理宗旨、目標及容量計劃、同時遵照適用的本地及國際法律和監管要求，監督、協調、追蹤和控制系統性能及容量管理服務要求</li> </ul> </li> </ol> |
| 評核指引 | <p>上述能力單元之綜合能力要求為</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>監督、協調、追蹤和控制系統性能及容量管理要求；</li> <li>分析和調整要求；</li> <li>為容量計劃和系統性能及容量管理程序，提供宗旨及目標、角色和責任；並且</li> <li>從以前計劃的建議汲取經驗，為將來改善作出建議</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 備註   | 此能力單元包含ITIL® 容量管理程序內容量經理的能力要求。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |

資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 名稱   | 監督和控制配置管理服務                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 編號   | ITSWOS511A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 應用範圍 | 在機構提供配置管理服務範圍內，監督、協調和控制配置管理數據庫，以改善資產和營運管理                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 級別   | 5                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 學分   | 1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 能力   | <p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>具備良好的數碼資產管理的知識 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>瞭解數碼資產管理的概念</li> <li>瞭解數碼資產的組織架構</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>監督和控制變更管理數據庫 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>監督和控制日常配置管理數據庫服務要求的提交、批准和更新</li> <li>定期檢討服務要求的數量和模式</li> <li>維護變更管理數據庫的安全和完整</li> <li>維護變更管理數據庫的安全和完整</li> <li>計畫和定期進行變更管理數據庫的檢查和審計</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>過濾和傳達服務要求給適當人士 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>根據機構的指引，過濾和拒絕未能符合要求或不完整的要求</li> <li>根據機構的政策和程序，把服務要求傳達給有關人士</li> </ul> </li> </ul> </li> </ol> |
| 評核指引 | <p>上述能力單元之綜合能力要求為履行機構的配置管理服務要求，透過</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>監控和控制服務要求；並且</li> <li>過濾和把服務要求傳達給合適的人士</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 備註   | <ol style="list-style-type: none"> <li>假設參與者具備廣泛的資訊科技及其應用的知識</li> <li>上述能力單元包括處理配置管理服務要求的前線及初步能力的要求</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |

資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 名稱   | 監督和控制災難復原計劃的執行                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 編號   | ITSWOS512A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 應用範圍 | 就機構資訊科技服務延續管理，監督、協調、控制和檢討災難復原計劃和營運延續計劃或意外事故計劃的程序的執行，以確保災難復原計劃和營運延續計劃程序符合服務水平協議                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 級別   | 5                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 學分   | 2                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 能力   | <p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>瞭解災難復原和營運延續計劃程序的目的和做法 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力為機構採用災難復原及營運延續計劃程序的原則及修改最佳做法</li> </ul> </li> <li>監督、協調和控制災難復原計劃和營運延續計劃程序的執行 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>監督和控制災難復原計劃和營運延續計劃程序的執行進度</li> <li>協調有關人員執行約定的執行計劃</li> <li>通知當事人可能影響執行的任何緊急問題</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>定期檢討災難復原計劃和營運延續計劃的程序，包括對業務有影響的關鍵性應用系統、設施和程序的分析 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>從用戶、資訊科技同事、供應商等收集對災難復原計劃和營運持續性計劃程序的實用性的反饋</li> <li>檢討對當前業務有影響的關鍵性應用系統、現有容量和後備復原設備及程序</li> <li>提出對設備、程序和服務水平協議合適的更新</li> <li>確保災難復原計劃和營運持續性計劃的程序符合服務水平協議</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>以專業方式監督、協調、控制和檢討災難復原計劃和營運持續性計劃程序的執行 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>行使行業最佳做法，並遵守行業標準以及當地和國際標準</li> <li>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)法律與監管要求</li> </ul> </li> </ul> </li> </ol> |
| 評核指引 | 上述能力單元之綜合能力要求為定期檢討災難復原計劃以確保符合服務水平協議。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 備註   | <ol style="list-style-type: none"> <li>假設參與者具備廣泛的資訊科技及其應用的知識；</li> <li>上述能力單元包含 ITIL 資訊科技服務延續性管理的業務影響評估和程序定義的要求</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |

資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 名稱   | 管理顧客與供應商的服務關係                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 編號   | ITSWOS514A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 應用範圍 | 就機構執行服務水平管理服務，管理顧客與供應商的服務關係                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 級別   | 5                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 學分   | 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 能力   | <p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>找出顧客和供應商及他們的關係 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>找出資訊及通訊科技服務的顧客與有關的服務供應商</li> <li>確認顧客及供應商之間進行的活動</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>從顧客的角度確立服務水平要求 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>在顧客族群中，向管理層及營運的用戶收集數據，以便徹底地了解營運及支援活動的質素和服務水平的要求</li> <li>從可靠的來源尋找可作比較的數據作參照，以便跟顧客磋商</li> <li>檢查內部及服務供應商的支援設施，確保他們有能力應付顧客要求</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>為服務水平協議內容及初步服務水平目標定稿 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>檢討顧客需要，制訂要求</li> <li>利用內部服務水平協議模板與顧客磋商，為服務水平協議內容及初步服務水平目標定稿</li> <li>制定服務水平協議的同時，與顧客磋商</li> <li>與顧客達成服務水平協議</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>制定支援合約及營運水平協議 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>為支援服務水平協議目標的小組，制定相關緊靠的目標</li> <li>在向顧客承諾服務水平協議前，研究現有的合約安排，如有必要，應加以向上修訂</li> <li>與支援小組確立補救及改善行動，以改進未能達到目標的弱點</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>定期與顧客檢討服務 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>與顧客協定服務檢討會議的次數及形式</li> <li>與顧客定期檢討服務水平協議(如與財政週期一致)，以確定它們在現今仍適合，並切合相關的業務</li> <li>檢討過往週期的服務成績，並預覽即將來臨的週期任何可能發生的事故</li> <li>與顧客確立補救及改善行動，改進未能達到目標的弱點</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>以專業方式管理顧客與供應商的服務關係 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>按照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，管理顧客與供應商的服務關係</li> <li>連續不斷及率先採取行動地改善顧客與供應商的服務關係</li> </ul> </li> </ul> </li> </ol> |

|      |                                                                                                                                                                          |
|------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 評核指引 | <p>上述能力單元之綜合能力要求為</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 收集業務的要求，草擬及簽署服務水平協議</li> <li>• 確定支援設施能按服務水平協議提供服務；並且</li> <li>• 定期與顧客及支援隊伍檢討服務效益及已達到的服務水平協議的要求</li> </ul> |
| 備註   |                                                                                                                                                                          |

資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 名稱   | 監察及控制數據操作服務                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 編號   | ITSWOS517A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 應用範圍 | 就機構提供數據操作服務，在異常情況或超出現有程序的範圍作監察、控制、協調變更、解決故障及支援數據庫                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 級別   | 5                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 學分   | 8                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 能力   | <p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>瞭解在超出現有程序範圍的異常情況下數據的管理 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>在操作及管理數據時，監察、控制、協調變更、支援及解決故障，並識別不尋常及異常情況</li> <li>確定所需的行動，以處理超出現有程序範圍的異常情況</li> <li>瞭解機構服務水平協議內訂立的效能要求</li> <li>如若必要，應尋求有關人士澄清</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>在操作及管理數據時，對超出現有程序範圍的異常情況作出行動 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>監控數據操作及容量，並識別異常情況</li> <li>進行必要的活動，處理超出現有程序範圍的異常情況</li> <li>按照服務水平協議，進行數據技術支援</li> <li>如若必要，應尋求督導的核准</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>以高度專門及專業精神處理異常情況 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>瞭解執行異常活動時潛在的風險，並考慮適當的監控措施以減低風險</li> <li>在達到或超出機構服務水平協議的要求下，以高效率及有效的方式執行異常活動</li> <li>如若必要，應獲得督導核准，及時地處理異常活動</li> <li>對數據操作及管理造成的破壞盡量保持最小</li> </ul> </li> </ul> </li> </ol> |
| 評核指引 | 上述能力單元之綜合能力要求為在機構內操作及管理數據時，以高效率及有效方式，處理異常活動，達到服務水平協議的要求，並得到適當的核准。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 備註   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |

資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 名稱   | 為營運提供保安服務                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 編號   | ITSWOS521A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 應用範圍 | 為機構的資訊科技操作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                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 級別   | 5                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 學分   | 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 能力   | <p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>具備保安管理操作環境的知識 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>瞭解來自管理層的保安政策和指引</li> <li>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</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>瞭解保安管理程序的目的和做法 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>說明最基本需要，保護業務資訊以對抗潛在的風險</li> <li>採用保安管理程序的原則和其最佳做法</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>計劃和執行基礎建設環境的保安服務 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>訂定保安管理程序</li> <li>制訂一套保安控制計劃</li> <li>向管理層尋找支援以執行保安措施</li> <li>制定安全基礎建設環境的結構</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>操作和管理基礎建設環境的保安服務 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>執行保安管理程序以保護基礎建設</li> <li>監督和操作控制基礎建設環境的保安系統</li> <li>按照已建立的程序管理保安系統</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>以專業方式為基礎建設計劃、執行、操作和管理保安服務 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力運用行內最佳做法和緊貼本地和國際標準</li> </ul> </li> </ol> |
| 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   | <ol style="list-style-type: none"> <li>假設參與者具備廣泛的資訊科技及其應用的知識</li> <li>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</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |

資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 名稱   | 訂定保安操作上的保護程序                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 編號   | ITSWOS522A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 應用範圍 | 為機構的資訊科技操作提供保安管理服務時，按照保安控制政策，訂定保安控制的程序，以保護系統免受安全威脅                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 級別   | 5                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 學分   | 2                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 能力   | <p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>瞭解保安控制的要求和安全威脅的種類 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>領悟保安政策和管理層的指引</li> <li>理解保安控制計劃</li> <li>確定對業務程序的各種安全威脅</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>訂定程序以保護基礎建設免受安全威脅 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>訂定程序和措施以保護基礎建設免受安全威脅</li> <li>推薦適當防毒軟件(識別標誌)和保安修補檔</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>按照保安控制政策，監督、調查和執行糾正行動 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>監督警報和異常回報</li> <li>調查警報以決定根由</li> <li>按照保安控制政策，實行糾正行動</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>以專業方式按照保安控制政策，訂定保安控制程序 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>以現有安全威脅的資訊，尋找可靠的支援資源，以協作和互相支援</li> <li>運用行內最佳做法，並緊貼本地及國際標準</li> <li>依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</li> </ul> </li> </ul> </li> </ol> |
| 評核指引 | <p>上述能力單元之綜合能力要求為</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>訂定程序以保護基礎建設免受安全威脅，並且</li> <li>按照保安控制政策監督、調查和執行糾正行動</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 備註   | <ol style="list-style-type: none"> <li>安全威脅的例子包括，但不限於，病毒突襲，未經批准的闖入和保安缺口。</li> <li>假設參與者具備廣泛的資訊科技及其應用知識。</li> <li>上述能力單元包含ITIL®保安管理服務的計劃和操作基礎建環境的保安服務</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 名稱   | 建立和維持支援服務程序                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 編號   | ITSWOS523A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 應用範圍 | 為機構訂定、設計、建立、發展和檢討所提供的支援服務的程序                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 級別   | 5                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 學分   | 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 能力   | <p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 具備所服務的行業的一般商業知識</li> <li>2. 具備廣泛的資訊科技知識和它在所服務的行業的商業程序所扮演的角色 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>瞭解支援服務功能對機構業務的影響</li> <li>就支援服務功能的影響與終端用戶溝通</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>3. 瞭解新服務提供計劃和資訊科技操作的持續發展 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>理解橫跨資訊科技組織的新服務提供計劃和資訊科技操作的持續發展</li> <li>納入新服務提供計劃到支援服務功能</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>4. 計劃、設計、建立和落實對支援服務功能作出的變更 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力計劃、設計、建立和落實對支援服務功能的資源、工具、知識庫和程序作出的變更，以滿足服務水平的要求</li> </ul> </li> <li>5. 與用戶聯絡和檢討支援服務功能 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>與用戶群聯絡有關同意的支援服務要求</li> <li>檢討用戶的反饋和支援服務功能的工作報告，並訂立改善計劃</li> <li>保持和改善用戶的滿意程度</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>6. 以專業態度訂定、設計、建立、發展和檢討支援服務功能 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力訂定、設計、建立、發展和檢討機構的支援服務功能，以滿足終端用戶的服務水平要求 <ul style="list-style-type: none"> <li>基於行內最佳做法和本地及國際標準，和</li> <li>依從機構內部指引以及任何適用的(包括本地及國際)法律和監管要求</li> </ul> </li> </ul> </li> </ol> |
| 評核指引 | <p>上述能力單元之綜合能力要求為</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>訂定、設計、建立和檢討支援服務功能；</li> <li>保持或改進在服務水平協議所規定的支援服務功能的中期和長期工作表現；並且</li> <li>保持和改進用戶滿意度</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 備註   | 上述能力單元包含ITIL®服務中心功能的支援服務管理。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 名稱   | 建立和維持疑難管理程序                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 編號   | ITSWOS524A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 應用範圍 | 為機構或客戶提供疑難管理服務時，設計、建立、發展和檢討疑難管理程序，包括傳授解決故障的技能，為將來改善之用                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 級別   | 5                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 學分   | 2                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 能力   | <p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>瞭解機構的結構、疑難管理政策和工作流程<br/>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>確定機構的結構和疑難管理小組在其中的地位</li> <li>理解疑難管理政策和用戶同意的服務水平要求</li> <li>緊貼疑難管理程序的工作流程</li> </ul> </li> <li>緊貼新服務提供計劃和資訊科技操作的持續發展<br/>有能力理解橫跨資訊科技組織的新服務提供計劃和資訊科技操作的持續發展，並將之轉化為疑難管理程序的配置，成為整體服務提供的一部份</li> <li>計劃、設計、建立和執行疑難管理程序的變更<br/>有能力計劃、設計、建立和執行疑難管理程序的資源、工具、知識庫和工序的變更，以滿足服務水平要求</li> <li>與其他資訊科技功能和工序聯絡和檢討<br/>有能力與其他資訊科技功能或程序當事人聯絡，協同疑難管理程序服務的要求 <ul style="list-style-type: none"> <li>檢討各支援部門的反饋和疑難管理程序的績效報告，訂定改進計劃</li> <li>維持或改進系統的可用性和疑難解決的速度</li> </ul> </li> <li>以專業態度來管理疑難管理程序<br/>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>按照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，設計、建立、發展和檢討疑難管理程序</li> <li>持續地和主動地改善疑難管理程序</li> </ul> </li> </ol> |
| 評核指引 | <p>上述能力單元之綜合能力要求為</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>理解資訊科技結構的計劃，並有能力相應地在疑難管理程序中定位</li> <li>瞭解資訊科技在所服務機構的主要業務程序的角色及其運行中斷的涵義</li> <li>維持或改善中長期疑難管理程序的工作表現，以達到服務水平要求；並且</li> <li>維持或改善系統的可用性和解決疑難的速度</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 備註   | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. 假設參與者具備所服務的行業的一般商業知識</li> <li>b. 假設參與者已具備廣泛的資訊科技的知識和它在所服務的行業的業務流程所扮演的角色</li> <li>c. 上述能力單元包含ITIL® 疑難管理程序功能的疑難管理程序當事人</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |

資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 名稱   | 建立及維持變更管理程序                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 編號   | ITSWOS525A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 應用範圍 | 在機構內部或為客戶執行變更管理服務要求的情況下，設計、建立、發展和檢討變更管理程序                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 級別   | 5                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 學分   | 2                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 能力   | <p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 具備所服務的行業的一般業務知識</li> <li>2. 具備廣泛的資訊科技的知識和它在所服務的行業的商業程序所扮演的角色 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力瞭解及傳達變更管理程序對機構業務的影響</li> </ul> </li> <li>3. 緊貼新服務提供計劃及資訊科技操作的持續發展 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>理解橫跨資訊科技組織的新服務提供計劃及資訊科技操作的持續發展</li> <li>融合新服務提供計劃在機構的變更管理程序內，作為綜合服務的一部份</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>4. 計劃、設計、建立及落實變更管理程序的變更 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力為變更管理程序有關的資源、設計、工作方式、工具、知識庫及程序作出計劃、建立及落實變更，以滿足服務水平要求</li> </ul> </li> <li>5. 與其他資訊科技功能及程序負責人聯絡及檢討 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>與其他資訊科技功能及程序負責人聯絡，協議變更管理程序的要求</li> <li>檢討支援小組的回應、變更管理程序的績效報告，及作出改善計劃</li> <li>保持或改善系統可用性及變更成功率</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>6. 以專業方式建立變更管理程序 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力為機構設計、建立、發展及檢討變更管理程序 <ul style="list-style-type: none"> <li>基於業界最佳做法和本地和國際標準，及</li> <li>按照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</li> </ul> </li> </ul> </li> </ol> |
| 評核指引 | <p>上述能力單元之綜合能力要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>為機構的服務變更要求，建立變更管理程序</li> <li>保持或改善變更管理程序的中期及長期績效，以達到服務水平要求；並且</li> <li>保持或改善系統可用性及變更成功率</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 備註   | 上述能力單元包含ITIL® 變更管理程序功能內的變更管理程序負責人。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |

資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 名稱   | 建立及維持可用性管理程序                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 編號   | ITSWOS526A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 應用範圍 | 為機構提供可用性管理服務的情況下，設計、建立、發展及檢討可用性管理服務程序                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 級別   | 5                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 學分   | 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 能力   | <p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>具備有關可用性管理程序的資訊科技的基本知識 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力正確地評價資訊科技在可用性管理程序的作用及功能</li> </ul> </li> <li>瞭解可用性管理程序的目的及做法 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力為可用性管理程序採用原則及改編最佳做法</li> </ul> </li> <li>瞭解現有基礎建設拓撲的主要特徵 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力解釋及明確表達一般資訊科技基礎建設拓撲的主要特徵</li> </ul> </li> <li>瞭解關鍵的業務功能及要求 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>搜集關鍵的業務功能的業務要求，並使用通用的技術評估情況 (例如ITAMM 模式)</li> <li>為每項新的及已改進的資訊科技服務，訂定可用性及復原標準</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>確定適當的恢復力方案已設置，處理業務功能及要求 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力評估所選擇的恢復力方案的可行性，以支援關鍵的資訊科技組分，從而支援關鍵的業務功能</li> </ul> </li> <li>訂定可用性測量法的範圍 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>確定其可用性對業務最是重要的資訊科技組分或系統</li> <li>基於業務需要，訂定可用性計劃，率先採取行動改善資訊科技可用性</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>以專業方式，設計、建立、發展及檢討可用性管理服務的程序 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>運用業界最佳的做法及遵守本地及國際標準</li> <li>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</li> </ul> </li> </ul> </li> </ol> |
| 評核指引 | <p>上述能力單元之綜合能力要求為</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>策劃及維持可用性計劃，以滿足不同業務的可用性要求；</li> <li>瞭解及明確表達通用的資訊科技基礎建設拓撲；並且</li> <li>識別及評估可以考慮的改善行動及推薦最佳的（一套）行動，以縮小實際及目標服務水平之間的差距</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 備註   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |

資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 名稱   | 建立及維持軟件發行管理程序                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 編號   | ITSWOS527A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 應用範圍 | 在機構內部或為客戶提供軟件發行管理服務的情況下，設計、建立、發展及檢討軟件發行管理政策、程序及過程                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 級別   | 5                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 學分   | 4                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 能力   | <p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 具備所服務的行業的一般業務知識</li> <li>2. 具備廣泛的資訊科技知識，及其在所服務的行業的商業程序所扮演的角色<br/>有能力瞭解及傳達軟件發行政策、程序及過程對機構業務的影響</li> <li>3. 描述軟件發行管理主要的活動大綱，及活動在版本發行生命週期的位置<br/>在中央化及/或散佈化環境下，有能力設計、建立、設定、檢驗、認可、溝通、分派及安裝發行版本，包括硬件、軟件及有關的文件</li> <li>4. 瞭解軟件發行管理、變更管理及配置管理的關係<br/>有能力綜合軟件發行管理、變更管理及配置管理</li> <li>5. 設計及實施有效的政策及程序以助資訊科技系統分發及落實變更<br/>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 建立一套實際及有效的政策及程序，令軟件發行管理更容易計劃、實施及控制</li> <li>• 訂定與軟件發行管理有關的人士的角色及責任</li> <li>• 有效地與每一個組員溝通，確保他們瞭解自己及其他參與程序的人士的角色及授權級別</li> </ul> </li> <li>6. 聯絡變更管理及配置管理的資訊科技功能和程序<br/>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 聯絡變更管理，協議軟件發行的確切內容及推出計劃</li> <li>• 確保所有推出的項目或變更是安全的，而透過配置管理是可追查的</li> </ul> </li> <li>7. 檢討、評估及改善軟件發行管理程序<br/>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 管理和分析顧客及用戶對軟件發行及推出的期望</li> <li>• 設定關鍵的績效指標，檢討及評估軟件發行管理程序</li> <li>• 如有必要，策劃方案或檢討程序，為將來的改善</li> </ul> </li> <li>8. 以專業方式設計、建立、發展及檢討軟件發行管理程序<br/>有能力為機構設計、建立、發展及檢討軟件發行管理程序， <ul style="list-style-type: none"> <li>• 基於業界最佳做法和本地和國際標準</li> <li>• 遵從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</li> </ul> </li> </ol> |
| 評核指引 | <p>上述能力單元之綜合能力要求為</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 就處理機構內有關硬件及軟件發行的要求，建立軟件發行管理政策、程序及過程；並且</li> <li>• 綜合執行軟件發行管理過程的經驗，檢討、評估及改善軟件發行管理的政策、程序及過程</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 備註   | 上述能力單元包括ITIL®軟件發行管理程序功能內的軟件發行管理程序負責人。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 名稱   | 管理特殊系統操作服務                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 編號   | ITSWOS528A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 應用範圍 | 就機構提供系統操作服務的情況下，管理特殊情況下的系統操作及相應的復原行動，以達到服務水平協議的要求(系統操作例子見備註1)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 級別   | 5                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 學分   | 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 能力   | <p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>瞭解資訊科技的角色及其運作效率和效益對所服務機構主要業務程序的影響 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>瞭解在所服務的機構內，系統操作在所提供的資訊科技服務的角色</li> <li>瞭解正常、後備及災難復原計劃和有關單位的定位，例如資源、設施、支援小組、物流及執行操作後備或復原行動所需的時間</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>具備所服務的行業的一般商業知識 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力在執行某操作決定時，瞭解對所服務機構的業務單位及程序引致的影響</li> </ul> </li> <li>瞭解系統操作的業務涵義</li> <li>協調、監察及控制系統的關鍵性操作 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>參與合適的管治團體，監察及控制以下項目 <ul style="list-style-type: none"> <li>最嚴峻的操作問題</li> <li>主要系統實施、演習、提升及/或切換</li> </ul> </li> <li>在關鍵的操作情況下，執行及給予特殊系統使用權（例如數據中心及資訊科技系統/伺服器）</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>在重大的操作事件發生時，決定後備操作、執行災難復原計劃及回復正常操作 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>在重大的操作事件發生時，協調及讓持份者了解某項操作決定的執行與否所帶來的影響</li> <li>在執行決定前，確保所有資源、設施、運籌和程序均到位</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>檢討操作決定，以為日後作出改善 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力領導操作管理後的檢討，找出問題的根源</li> </ul> </li> <li>管理特殊情況下的系統操作及有關的復原行動 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>管理特殊情況下的系統操作</li> <li>按照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，協調及執行必須的復原行動，以減少特殊事件對機構的影響</li> </ul> </li> </ul> </li> </ol> |
| 評核指引 | <p>上述能力單元之綜合能力要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>瞭解資訊科技組織的計劃，及適當地在系統操作的功能上部署；</li> <li>瞭解資訊科技的角色及其故障時對所服務的機構的主要業務程序所帶來的影響；</li> <li>保持及改善中期及長期系統操作功能的績效，以達到服務水平協議要求的水平；並且</li> <li>保持及改善客戶滿意的水平</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

|    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 備註 | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 系統操作包括，但不限於，               <ul style="list-style-type: none"> <li>o a)資訊系統/伺服器操作，</li> <li>o b)網絡操作，</li> <li>o c)話音及錄像會議服務操作，及</li> <li>o d)操作管理</li> </ul> </li> <li>2. 特殊情況下系統操作的例子包括，但不限於，系統/伺服器故障、系統/伺服器升級、系統/伺服器轉換及危機情況.</li> <li>3. 上述能力單元包含系統操作功能的操作管理</li> </ol> |
|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 名稱   | 建立和維持系統支援服務程序                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 編號   | ITSWOS529A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 應用範圍 | 就機構提供系統支援服務的情況下，訂定、設計、建立、發展和檢討系統支援服務程序的服務項目，並提供支援資源及適當的相關技術以服務有關項目 (系統支援服務的例子見備註)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 級別   | 5                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 學分   | 8                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 能力   | <p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>具備所服務的行業的系統支援服務的良好技術知識</li> <li>具備資訊科技的廣泛知識及其在所服務的行業的系統性能及容量管理程序中扮演的角色 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>瞭解系統支援服務功能的支援活動</li> <li>與其他技術支援小組成員溝通，有關係統支援服務功能的影響</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>認識系統支援服務的主要活動和資源要求 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>概述系統支援服務的主要活動</li> <li>確定個別系統支援服務主要活動所需的資源</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>訂定、設計及發展系統支援服務的程序 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力訂定、設計和發展有關係統支援服務的項目程序，並提供有關操作上和基礎建設知識的技術建議</li> </ul> </li> <li>檢討系統支援服務的程序 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>定期分析既定的系統支援服務程序的有效性和效率</li> <li>確認既定的系統支援服務程序的效益和效率的主要因素</li> <li>如有需要，檢討既定系統支援服務和建議新程序，為日後改善之用</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>提供支援資源，連同適當技術作為系統支援服務的補給 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力按照機構的指引，為各既定的系統支援服務程序中的主要活動，確認和分派所需資源 (包括適當技術)</li> </ul> </li> <li>以專業方式訂定、設計、建立、發展和檢討系統支援服務程序 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力訂定、設計、建立、發展和檢討機構的系統支援服務程序 <ul style="list-style-type: none"> <li>基於行內最佳方案和標準及本地和國際標準</li> <li>符合機構的內部指引及任何(本地和國際)法律和監管要求</li> </ul> </li> </ul> </li> </ol> |
| 評核指引 | <p>上述能力單元之綜合能力要求為</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>及時地建立有效益的和有效率的系統支援服務程序，以滿足所服務的行業的不斷改變的業務需求；</li> <li>基於上次執执行程序時的建議，檢討、評估和改進系統支援服務程序，並且</li> <li>提供足夠資源連同適當技術，作為系統支援服務的補給</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 備註   | 有關伺服器支援服務項目的例子包括，但不限於下列各點：                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 軟件和硬件組分，例如同服务器、網絡、話音及錄像；</li> <li>• 透過系統應用資產管理，例如相關的系統應用文件(如系統/設計/程式規格、密碼和操作檔案)，作版本控制的配置項目；和</li> <li>• 涉及系統管理服務的項目如下： <ul style="list-style-type: none"> <li>o 系統監督和調整；</li> <li>o 服務水平測量和報告；</li> <li>o 軟件包裝和軟件分發；</li> <li>o 配置管理；</li> <li>o 用戶管理和存取控制；</li> <li>o 目錄服務支援；</li> <li>o 儲存分配和存取控制；</li> <li>o 資料備分和復原；</li> <li>o 遙控；</li> <li>o 存貨記錄；</li> <li>o 保安控制，例如病毒掃描和移除。</li> </ul> </li> </ul> |
|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 名稱   | 進行營運保安的風險評估和審計                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 編號   | ITSWOS530A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 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                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 級別   | 5                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 學分   | 2                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 能力   | <p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>熟悉公司的保安要求和業務流程 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>理解規定的保安控制計劃</li> <li>顯示對用戶管理和系統管理流程的瞭解</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>計劃風險評估和保安審計 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>遵守保安風險評估和內部保安審計時間表的要求</li> <li>與目標營運單位溝通，並協議時間表</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>執行定期的保安風險評估及內部保安審計 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>識別和分類影響保安環境的風險</li> <li>執行定期的保安風險評估</li> <li>執行定期的內部保安審計，以確保符合既定的指引和程序</li> <li>推薦跟進行動以加強保安控制</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>落實基於保安風險評估及審計結果的建議 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>評估建議的成本、效益和效率</li> <li>尋找管理層對有關建議的支持</li> <li>落實這些建議</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>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 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>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</li> </ul> </li> </ul> </li> </ol> |
| 評核指引 | <p>上述能力單元之綜合能力要求為</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>執行定期的保安風險評估及內部保安審計；並且</li> <li>落實基於保安風險評估及審計結果的建議</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 備註   | <ol style="list-style-type: none"> <li>假設參與者具備廣泛的資訊科技及其應用的知識</li> <li>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</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |

資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 名稱   | 處理最嚴重事故的要求                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 編號   | ITSWOS601A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 應用範圍 | 在機構內或為客戶提供支援服務時，在管理或共同管理最嚴重事故和危急情況下，有責任啟動資訊科技後備計劃或建議業務單位經理援引業務延續計劃                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 級別   | 6                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 學分   | 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 能力   | <p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>瞭解資訊科技系統的業務涵義 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>瞭解資訊科技在所屬機構主要業務程序中所扮演的角色</li> <li>瞭解因資訊科技問題阻礙與終端用戶有效溝通對業務的影響</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>協調、監督和控制最嚴重事故 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>監督和控制最嚴重事故</li> <li>協調相關的業務單位經理、資訊科技支援部門經理和疑難管理程序當事人，以確保事故的復原對客戶造成最小干擾</li> <li>與資訊科技和業務單位經理相討事故的涵義，並提出建議啟動相關的業務持續計劃</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>以專業態度處理最嚴重事故 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力按照機構的內部指引以及任何適用的(包括本地及國際)法律和監管要求，執行下列工作 <ul style="list-style-type: none"> <li>協調、監督和控制最嚴重事故</li> <li>檢討事故和建議日後的改善的方法</li> <li>有效地與受事故影響的用戶溝通</li> <li>有效地與技術人員溝通，以解決事故及達到服務水平協議的水平</li> </ul> </li> </ul> </li> </ol> |
| 評核指引 | <p>上述能力單元之綜合能力要求為</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>在重大事故中與業務單位和資訊科技經理溝通，並共同構思緩解及補救行動；並且</li> <li>維持和改善中、長期事故管理程序，以達到服務水平協議的水平</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 備註   | 上述能力單元包含ITIL®事故管理程序的最嚴重級別的事故管理。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |

資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 名稱   | 處理異常的疑難                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 編號   | ITSWOS603A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 應用範圍 | 為機構提供疑難管理服務時，管理慢性、重覆、高危或跨平台的疑難                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 級別   | 6                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 學分   | 2                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 能力   | <p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>瞭解資訊科技系統的業務涵義 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>瞭解資訊科技在所服務機構主要業務程序中的角色</li> <li>瞭解資訊科技疑難對業務的影響</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>瞭解資訊科技基礎建設、系統功能和資訊科技系統的相互關係 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>顯示對資訊科技基礎建設、系統功能和資訊科技系統的相互關係有良好的理解</li> <li>顯示對系統的特性和以往表現有良好的理解</li> <li>表現對疑難趨勢分析方法的認識</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>領導、監督和控制慢性、重覆、高危或跨平台的疑難 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>監督和控制慢性、重覆、高危或跨平台的疑難</li> <li>領導疑難管理會議和幫助支援部門，確定疑難的根由已查出及糾正行動已執行</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>檢討疑難以作日後改進 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>協調和幫助疑難事後檢討，並建議預防性措施以防疑難問題重演</li> <li>建議對資訊科技基礎建設、系統或程序的改變，以改善可用性或減低疑難所造成之衝擊</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>以專業態度來管理慢、重覆性、高危衝擊或跨平台的疑難 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>以高效率和有效益的態度來處理疑難</li> <li>符合機構內部指引及任何適用的(包括本地和國際)法律和監管要求，處理疑難</li> </ul> </li> </ul> </li> </ol> |
| 評核指引 | <p>上述能力單元之綜合能力要求為</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>瞭解資訊科技在所服務機構的主要業務程序的角色及其運行中斷的涵義；</li> <li>表現對資訊科技基礎建設、系統功能和資訊科技系統的相互關係的認識；</li> <li>領導和幫助支援部門識別慢性、重覆、高危或跨平台的疑難；並且</li> <li>建議改變資訊科技基礎建設、系統或程序，以改善可用性或減低疑難所造成的衝擊</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 備註   | <ol style="list-style-type: none"> <li>假設參與者具備所服務的行業的一般商業知識</li> <li>假設參與者已具備資訊科技的廣泛知識，及其在所服務的行業的商業程序所扮演的角色</li> <li>上述能力單元包含ITIL®疑難管理程序的疑難管理經理</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 名稱   | 處理緊急變更要求                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 編號   | ITSWOS605A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 應用範圍 | 在機構內部或為客戶執行變更管理服務要求的情況下，處理緊急變更要求                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 級別   | 6                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 學分   | 2                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 能力   | <p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>熟悉緊急變更諮詢委員會的架構及責任 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>瞭解緊急變更諮詢委員會的角色及責任，以便召集會議</li> <li>召集、主持及領導緊急變更諮詢委員會</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>熟悉資訊科技及其應用 <p>有能力確定緊急變更要求應否遞交給緊急變更諮詢委員會</p> </li> <li>記錄及過濾遞交的緊急變更要求 <p>有能力記錄、過濾及決定應拒絕或推薦遞交的緊急變更要求給緊急變更諮詢委員會作批核</p> </li> <li>召集、主持及領導緊急變更諮詢委員會，處理緊急變更要求 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>推薦緊急變更要求給緊急變更諮詢委員會</li> <li>召集、主持及領導緊急變更諮詢委員會</li> <li>帶領緊急變更諮詢委員會決定應接受或拒絕遞交的緊急變更要求</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>監察及檢討已批核的緊急變更要求的實施 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>監察已批核的緊急變更要求的實施，確保要求能按服務水平協議的水平執行</li> <li>檢討已批核的緊急變更要求的實施，為將來作出改善</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>以專業方式處理緊急變更要求 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>按照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，處理緊急變更要求</li> <li>與持份者有效地溝通，以獲得他們支持緊急變更要求的執行</li> </ul> </li> </ul> </li> </ol> |
| 評核指引 | <p>上述能力單元之綜合能力要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>適當地處理緊急變更要求；</li> <li>與持份者有效地溝通，以獲得他們支持緊急變更要求的執行；並且</li> <li>有效地監察及嚴格地檢討已批核的緊急變更要求的實施，以為將來作出改善</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 備註   | 上述能力單元包含按ITIL® 變更管理程序規定的緊急變更經理的能力要求。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |

資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 名稱   | 建立和維持系統性能及容量管理程序                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 編號   | ITSWOS609A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 應用範圍 | 在機構內部或為客戶提供系統性能及容量管理服務的情況下，訂定、設計、建立、發展和檢討系統性能及容量管理服務的程序                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 級別   | 6                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 學分   | 4                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 能力   | <p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>具備資訊科技服務和所服務的行業的支援建設的一般技術的知識</li> <li>具備廣泛的資訊科技的知識及其在所服務的行業的系統性能及容量管理程序中扮演的角色 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力以最具成本效益和快捷的方式，確保資訊科技基礎建設的容量能配合商務的進展要求；此包含 <ul style="list-style-type: none"> <li>監督資訊科技服務及支援基礎建設組分的性能和總處理能力</li> <li>進行調較活動，以使目前資源發揮最大效益</li> <li>瞭解現時對資訊科技資源的需求及對將來要求的預測</li> <li>可能聯合財務管理層，影響對資源的要求</li> <li>制定容量計劃，以助資訊科技服務提供者提供有質素的服務，一如服務水平協議所規定</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>概述系統性能及容量管理的主要活動，及確保它們的工作量達到業務、服務和資源容量管理的需要 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>監督、收集、分析、調整、執行和控制系統性能及容量要求</li> <li>制定容量計劃文件，記錄現行資源使用水平和服務性能，並在考慮業務策略和計劃後，預測將來的資源需求，以支援支撐商業活動的資訊科技服務</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>瞭解業務、服務和資源容量管理的相互關係 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>平衡成本與容量及供與求</li> <li>瞭解業務要求、機構營運和資訊科技的基礎建設</li> <li>確保所有現時和將來的容量和業務要求，在性能方面均符合成本效益</li> <li>明白技術上的變化速率可能會增加，而新科技應受監控，以確保資訊科技可繼續滿足改變中的商業前景</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>為所服務的行業的機構訂定系統性能及容量管理服務的目標和範圍 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>定期建立和發布容量計劃，以反映在財政預算週期內，商業需求的轉變</li> <li>訂定系統性能及和容量管理活動的角色和責任</li> <li>總結上次計劃的推介和它們的狀況以及新的建議</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>與服務提供和服務支援組的各方面聯絡，有關所有操作性行和容量的問題 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>確保資訊科技服務的將來業務要求已得到及時的考慮、計劃和執行，並符合機構的業務策略及計劃和財政預算</li> </ul> </li> </ul> </li> </ol> |

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 確保所有服務的服務水平協議的績效和目標得到監督、測量、分析和報告，並達到業務要求</li> </ul> <p>7. 檢討、評估和改進系統性能及容量管理程序</p> <p>有能力</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 定期處理和分析效益和效率</li> <li>• 設置關鍵績效指標來檢討和評估系統性能及和容量管理程序的進度</li> <li>• 如有需要，草擬計劃和檢討程序，為日後改善之用</li> </ul> <p>8. 以專業方式設計、建立、發展和檢討系統性能及容量管理程序</p> <p>有能力為機構設計、建立、發展和檢討系統性能及容量管理程序</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 基於業界最佳做法和本地和國際標準</li> <li>• 遵從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</li> </ul> |
| 評核指引 | <p>上述能力單元之綜合能力要求為</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 建立系統性能及容量管理的宗旨、目標、程序和容量計劃，確保資訊科技基礎建設的容量，以最具成本效益和最合時的方式，配合進展中的業務要求</li> <li>• 根據上次執行系統性能及容量管理程序時作出的推薦，檢討、評估和改進系統性能及容量管理的宗旨、目標、程序和容量計劃</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 備註   | <p>上述能力單元包含ITIL® 容量管理程序功能的系統性能及容量管理程序的當事人。</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |

資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 名稱   | 建立和維持配置管理程序                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 編號   | ITSWOS610A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 應用範圍 | 就機構提供配置管理服務的情況下，訂定、設計、建立、發展和檢討配置管理服務(配置管理服務的例子見備註1)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 級別   | 6                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 學分   | 2                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 能力   | <p>表現要求</p> <p>1. 理解資產管理程序</p> <p>有能力</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>瞭解資產管理程序</li> <li>訂定採購、標籤、追蹤、出售和保存許可證的記錄</li> </ul> <p>2. 為資訊科技資產管理服務，訂定和執执行程序</p> <p>有能力</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>訂定程序和執行資訊科技資產管理的程序</li> <li>訂定安裝和分發軟件的程序</li> <li>訂定硬件(H/W)和軟件(S/W)存貨和配置標準</li> </ul> <p>3. 設計、建立、發展和檢討配置管理服務的程序</p> <p>有能力</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>按照機構資訊科技服務支援策略和計劃，訂定、設計、建立和發展配置管理服務的政策、指引和程序</li> <li>按照機構的政策，檢討配置管理服務策略、指引和程序，以達到現行的業務要求及資訊科技的技術能力</li> <li>按照機構指引，通知及傳達政策、指引和程序與有關部門</li> </ul> |
| 評核指引 | 上述能力單元之綜合能力要求為訂定、設計、建立和發展配置管理服務的程序                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 備註   | <ol style="list-style-type: none"> <li>配置管理服務的範例包括，但不限於軟件安裝和相關資產管理服務；而相關資產管理服務包括，但不限於採購、標籤、追蹤、出售和保存許可證的記錄</li> <li>假設參與者已具備資訊科技及其應用的廣泛知識</li> <li>上述能力單元包含訂定、設計、建立和發展配置管理服務程序的能力要求</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 名稱   | 進行災難影響評估及緩和                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 編號   | ITSWOS611A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 應用範圍 | 就機構資訊科技服務的延續及災難復原的情況下，評估災難的影響，並訂定程序和步驟，緩和該類風險                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 級別   | 6                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 學分   | 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 能力   | <p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>瞭解資訊科技服務的延續及災難復原的目的及實施 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力為機構採納資訊科技服務的延續及災難復原程序的原則和改編最佳做法</li> </ul> </li> <li>評估災難的影響 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>確定和分類關鍵性的業務功能</li> <li>確定和分類可能影響關鍵性業務程序的各種不同的災難</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>訂定程序和步驟以緩和該類風險 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>確定支援關鍵性業務程序的特定資訊科技服務組分的風險</li> <li>評估威脅或攻擊將會發生的概率，及對機構影響的覆度</li> <li>以相關的威脅及攻擊來評估風險水平</li> <li>採取平衡方法處理風險緩和及復修</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>進行不同的風險緩和措施 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>實施全面的備份及復原程序，包括場外儲存</li> <li>排除單點故障</li> <li>實施嚴緊的實質的保安全控制</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>以專業方式評估災難的影響，並訂定程序和步驟以緩和該類風險 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>運用業界最佳的做法及遵守本地及國際標準</li> <li>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</li> </ul> </li> </ul> </li> </ol> |
| 評核指引 | <p>上述能力單元之綜合能力要求為</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>評估災難對業務的影響；並且</li> <li>訂定程序和步驟以緩和該類風險</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 備註   | <ol style="list-style-type: none"> <li>假設參與者具備廣泛的資訊科技及其應用的知識</li> <li>上述能力單元包含ITIL® 資訊科技服務延續管理內的業務影響評估及程序定義的要求</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |

資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 名稱   | 建立及維持服務水平管理程序                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 編號   | ITSWOS612A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 應用範圍 | 就機構進行服務水平管理服務的情況下，訂定、計劃、建立、制定與檢討服務水平管理的程序                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 級別   | 6                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 學分   | 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 能力   | <p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>瞭解現在的服務水平管理的營運環境 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力精通以下有關服務水平管理的項目 <ul style="list-style-type: none"> <li>顧客及供應商</li> <li>現在的程序和步驟</li> <li>支援設施</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>訂定、設計、建立及維持服務水平管理程序 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>瞭解及傳達服務水平管理程序的效益</li> <li>估計落實及執行服務水平管理的相關成本</li> <li>確定落實服務水平管理的內在風險</li> <li>訂定服務水平管理程序的角色、工作及責任</li> <li>量化活動、資源、經費及質素的準則</li> <li>決定關鍵績效指標(KPIs)及度量指標，以判斷服務水平管理程序及功能的有效性及效率</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>計劃、設計、發展及建立服務水平管理的工具 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>確定支援的工具，特別是用於服務水平協議的監察</li> <li>製作服務目錄，詳列所提供的服務項目，有關服務特徵的概要，顧客及負責每項服務的人員的詳細介紹</li> <li>計劃最合適的服務水平協議的結構，確定所有服務及顧客都最適當地涵蓋在機構的需求</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>傳達給顧客及供應商有關服務水平協議的現行發展 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力通知相關客戶及供應商，並討論程序的潛在變化，以改善服務水平管理的成效和效率</li> </ul> </li> <li>以專業方式處理服務水平管理程序 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>按照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，設計、建立、發展及檢討服務水平管理程序</li> <li>連續不斷及主動改善服務水平管理程序</li> </ul> </li> </ul> </li> </ol> |
| 評核指引 | <p>上述能力單元之綜合能力要求為</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>發展、實施和改善服務提供及支援程序，工作方法及工具；</li> <li>與顧客和支援人士溝通，確定改善要求及倡議得到考慮，並且</li> <li>聯絡其他支援功能</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 備註   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |

資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 名稱   | 管理特殊數據操作的程序                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 編號   | ITSWOS615A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 應用範圍 | 為機構提供數據操作服務時，在特殊情況下（例如數據故障、升級、轉換及危機）處理數據的操作、管理和支援服務，及相應的復原行動                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 級別   | 6                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 學分   | 8                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 能力   | <p>表現要求</p> <p>1. 瞭解數據在特殊情況下的管理</p> <p>有能力</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>在處理數據的操作及管理時，確定特殊情況，例如數據故障、數據錯誤及回應緩慢（升級及轉換不是特殊情況）</li> <li>瞭解機構的服務水平協議所制定的績效要求</li> <li>如有須要，向有關人士尋求解釋</li> </ul> <p>2. 管理數據在特殊情況的復原行動</p> <p>有能力</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>監察數據的操作及確定任何特殊情況</li> <li>進行或管理有必要的復原行動的執行，處理在特殊情況的數據操作、管理及支援服務</li> <li>如有需要，向持份者尋求認可</li> </ul> <p>3. 以高度專門技術及專業精神，處理數據復原行動的績效</p> <p>有能力</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>在特殊情況下，以最高成效及效率復原數據，達到或超出機構服務水平協議</li> <li>如有必要，取得持份者的認可，確保復原行動可及時地執行</li> <li>把數據的操作、管理及支援服務所受影響減至最低</li> </ul> |
| 評核指引 | 上述能力單元之綜合能力要求為以最高成效及效率執行機構的數據操作、管理及支援服務的復原活動，以滿足服務水平協議及取得持份者的認可。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 備註   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |

資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 名稱   | 建立及維持數據操作的程序                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 編號   | ITSWOS616A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 應用範圍 | 為機構提供數據操作服務時，設計、評估、建立、發展與檢討數據操作、管理及支援功能                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 級別   | 6                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 學分   | 14                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 能力   | <p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>具數據操作、管理及支援功能要求的知識 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>確定數據操作、管理及支援功能所需要的程序</li> <li>確定有關的持份者的需要</li> <li>(所需要的程序的例子見備註1)</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>設計、發展和建立數據操作、管理及支援功能 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>按機構的標準指引，指定及/或管理數據操作、管理及支援功能的程序的規格</li> <li>協調發展上述程序，考慮持份者的需要</li> <li>如有需要，向持份者尋求認可</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>評估及檢討數據操作、管理及支援功能 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>比較數據操作、管理及支援功能程序的成效與機構的要求，並決定是否需要更改程序</li> <li>如有需要，更改現有程序</li> <li>如有需要，向持份者尋求認可</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>以高度專門技術及專業精神，管理數據操作、管理及支援功能 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>以最高成效及效率處理數據操作、管理及支援功能程序的績效</li> <li>連續不斷和主動地提升程序以改善數據操作、管理及支援功能的績效</li> <li>向持份者定期提供績效統計</li> </ul> </li> </ul> </li> </ol> |
| 評核指引 | 上述能力單元之綜合能力要求為設計及管理數據操作、管理及支援功能，以達到高水平的績效標準。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 備註   | <ol style="list-style-type: none"> <li>數據操作、管理及支援功能的例子包括，但不限於 <ul style="list-style-type: none"> <li>a)成批維修操作；</li> <li>b)配置管理；</li> <li>c)保安管理；</li> <li>d)容量管理，包括數據儲存管理，例如定義、分類、儲存及復原、數據儲存的推測及按照數據保留政策復原數據；</li> <li>e)升級；</li> <li>f)問題的判斷；</li> <li>g)修復應用程式；</li> <li>h)表現調整例如調整SQL 程式；</li> <li>i)模式管理；</li> </ul> </li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |

|  |                                                                                             |
|--|---------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <ul style="list-style-type: none"><li>• j)數據完整性管理；及</li><li>• k)供應商管理，特別是多間供應商的環境</li></ul> |
|--|---------------------------------------------------------------------------------------------|

資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 名稱   | 管理綜合性系統支援服務                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 編號   | ITSWOS617A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 應用範圍 | 為機構提供系統支援服務的情況下，評估和建議最高級別的支援給予複雜的和不同種類的產品和解決方案，以加強生產力(有關係統支援服務項目的例子見備註 1)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 級別   | 6                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 學分   | 7                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 能力   | <p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 對所服務的行業的系統支援服務，具備熟練水平的科技知識</li> <li>2. 具備資訊科技的廣泛知識，及其在所服務的行業的操作和支援管理程序所扮演的角色 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>瞭解系統的內部運作和與其他外在系統的整合，並使用適當的技術工具取得技術資料作分析和診斷之用</li> <li>就系統狀況提供技術性的顧問意見，並建議解決方法給其他支援部門</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>3. 認識系統支援服務程序和支援要求 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力確定所要求的支援水平，其對執行既定系統的支援服務程序的效益和效率具關鍵性</li> </ul> </li> <li>4. 建立和檢討在系統支援服務中的最高級別支援行動 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>為系統支援服務中的複雜的、不同種類的產品和解決方案得到最高級別的支援，建立支援架構、工具和知識定位</li> <li>檢討所需最高級別的支援行動，應付技術環境中的變化</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>5. 以專業態度來評估和建議最高級別的支援 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>有效益地和有效率地執行最高級別的支援功能，覆蓋不同種類的系統，以達到或超過機構的服務水平協議(如有)</li> <li>對支援系統工作表現、系統整合和系統疑難解決方法給予專業水平的技術和顧問意見</li> </ul> </li> </ul> </li> </ol> |
| 評核指引 | 上述能力單元之綜合能力要求為為複雜的、不同種類的產品和解決方案得到最高級別的支援，執行及給予顧問性意見，以加強系統支援服務的生產力。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 備註   | <p>有關伺服器支援服務的範例包括，但不限於下列各點：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. 硬件和軟件組分如伺服器、網絡、語音及錄像；</li> <li>b. 透過應用系統資產管理，例如有關應用系統的文件(如系統/設計/程式規格、密碼和操作檔案)，作版本控制的配置項目；和</li> <li>c. 有關係統管理服務的項目如下： <ul style="list-style-type: none"> <li>系統監督和調整；</li> <li>服務水平測量和報告；</li> <li>軟件包裝和軟件分發；</li> <li>配置管理；</li> <li>用戶管理和存取控制；</li> <li>目錄服務支援；</li> <li>儲存分配和存取控制；</li> </ul> </li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

|  |                                                                                                                      |
|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <ul style="list-style-type: none"><li>• 資料備份和復原；</li><li>• 遙控；</li><li>• 存貨記錄瀏覽；和</li><li>• 保安控制，例如病毒掃描及移除</li></ul> |
|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

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

資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 名稱   | 執行軟件產品的質素保證(QA)活動(軟件產品定義見備註一)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 編號   | ITSWQA401A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 應用範圍 | 按照訂立的質素保證計劃，執行產品的質素保證活動，保證產品的質素                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 級別   | 4                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 學分   | 2                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 能力   | <p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 熟悉軟件產品各種質素保證活動 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力瞭解軟件產品的各種質素保證活動的相互關係(軟件項目例子見備註2)</li> </ul> </li> <li>2. 懂得聯繫訂立的質素保證計劃與包含的條件 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力在聯繫包含的條件，例如符規檢討，報告、改善及建議，作為質素保證計劃的一部份，雖然它們沒有清楚地指出在條件中</li> </ul> </li> <li>3. 執行與產品相關的質素保證活動 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>● 按照質素保證計劃，執行與軟件產品相關的各種質素保證活動</li> <li>● 評價及報告軟件產品在質素保證過程的評價結果</li> <li>● 報告在檢討和審計活動中發現的違規事件</li> <li>● 為違規事件，按照產品的質素保證計劃協議，籌劃更正行動</li> <li>● 確定與違規事件有關的部門和持份者</li> <li>● 檢查產品質素保證計劃的相應質素保證要求是否達到，以核實更正行動已完成</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>4. 執行質素監察及回饋 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>● 應用適當的工具及技巧作質素分析及報告(技巧例子見備註3)</li> <li>● 參照違規報告及建議，監察程序修訂，保證質素改良</li> <li>● 認辨、推薦及記錄任何學習經驗及更正行動，以改善質素保證活動的效率和效果</li> <li>● 執行下述定期管理報告 <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 產品的質素保證活動和結果</li> <li>○ 從質素保證角度察看產品見否符合標準及程序</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul> </li> <li>5. 以專業方式執行質素保證活動 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力執行質素保證活動及產品的質素監控及回饋 <ul style="list-style-type: none"> <li>● 以有效率及有效果的方式</li> <li>● 按照既定的質素保證計劃、業界最佳實踐方案、機構的政策和程序以及任何適用的(本地和國際)法律和監管要求</li> <li>● 得到持份者的認可</li> </ul> </li> </ul> </li> </ol> |
| 評核指引 | <p>上述能力單元之綜合能力要求為按照軟件產品訂立的質素保證計劃</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 執行各種質素保證活動；並且</li> <li>● 執行質素監察及回饋</li> </ul> <p>以保證產品質素</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 備註   | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 在此能力單元，「軟件產品」一詞涵蓋軟件產品、軟件服務及軟件項目。</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |

|  |                                                                                                                                                    |
|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <ul style="list-style-type: none"><li>2. 軟件項目質素保證活動例子包括，但不限於，符規檢討、報告和改善建議。</li><li>3. 軟件項目的質素分析及報告的工具及技巧例子包括，但不限於Pareto分析法、因果圖、走勢分析及抽樣統計</li></ul> |
|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

## 資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 名稱   | 評估軟件產品質素(軟件產品定義見備註一)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 編號   | ITSWQA402A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 應用範圍 | 以產品質素保證為主題，在產品開發生命週期中，執行客觀的軟件產品評估(產品開發生命週期定義見備註二)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 級別   | 4                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 學分   | 2                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 能力   | <p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>懂得如何評估各類軟件製品的質素 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>按照訂定的軟體產品質素保證計劃，瞭解各類軟體製品質素的評估準則</li> <li>瞭解可用於協助評估的工具和技術</li> <li>(軟體產品的軟體製品例子見註三)</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>總結製品質素問題及學習經驗 <p>在整個軟件產品開發週期中，按照訂定的軟件產品質素保證計劃，客觀地總結質素的問題及學習經驗<br/>(軟件項目質素問題及學習經驗例子見備註四)</p> </li> <li>進行不定期及走勢分析，推動質素程序的改善 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>選擇及利用合適的分析工具和技術</li> <li>在合適工具和技術協助下，進行不定期及走勢分析，推動質素程序的改善</li> <li>(分析工具和技術例子見備註五)</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>以專業方式執行軟件產品的客觀評估 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力按照訂定的軟件產品質素保證計劃及下述情況，執行軟件產品的客觀評估 <ul style="list-style-type: none"> <li>以有效率及有成效的方式</li> <li>按照業界最佳實踐方案、機構的政策和內部指引及任何適用的(包括本地及國際)法律與監管要求</li> <li>得到持份者的認可</li> </ul> </li> </ul> </li> </ol> |
| 評核指引 | <p>上述能力單元之綜合能力要求為</p> <p>按照訂定的軟件產品質素保證計劃，</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>客觀地評估軟件產品的質素；並且</li> <li>在產品開發生命週期，提供充足建議，推動質素程序的改善</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 備註   | <ol style="list-style-type: none"> <li>在此能力單元，「軟件產品」一詞涵蓋軟件項目、軟件產品及軟件服務。</li> <li>在此能力單元，產品開發生命週期包括各種軟件服務及軟件項目生命週期。</li> <li>軟件製品例子包括，但不限於程式原碼及各項軟件文件，例如軟件要求規格及軟件設計文件。</li> <li>軟件項目質素問題及學習經驗例子包括，但不限於引致質素改變的活動的原因、質素改變的種類、選擇指定矯正行動的原因及質素改變原因的分類以作為將來分析。</li> <li>不定期及走勢分析工具及技術包括，但不限於 Pareto分析法、因果圖及抽樣統計。</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |

資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 名稱   | 執行質素保證 (QA) 政策及步驟(軟件產品定義見備註)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 編號   | ITSWQA501A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 應用範圍 | 為機構管治所有質素保證活動，執行質素保證政策及步驟                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 級別   | 5                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 學分   | 4                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 能力   | <p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>瞭解質素保證實施計劃的要求 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>瞭解執行已通過的質素保證策略和計劃的要求，包括審計的核對點</li> <li>瞭解機構水平的質素保證策略、政策和步驟</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>執行機構水平的質素保證計劃 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>按照已通過的質素保證策略，開發機構水平的質素保證計劃</li> <li>按照機構的質素保證政策和步驟，執行訂定質素保證的策略和計劃</li> <li>檢查每一小組在開發軟件產品及提供軟件服務時，是否跟隨質素保證的策略和計劃，以管理質素保證活動</li> <li>支援企業、機構和產品水平的質素保證測量計劃</li> <li>提供質素保證活動的培訓</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>檢討機構質素保證計劃的執行 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>按照機構質素保證策略，依下列方面檢討個別軟件產品/服務的質素保證活動 <ul style="list-style-type: none"> <li>效果</li> <li>效率</li> <li>價值</li> </ul> </li> <li>評價執行的效果</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>以專業方式執行質素保證政策和步驟 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>以有效率和有成效的方式，執行質素保證政策</li> <li>按照機構的政策和步驟及本地和國際的法律和監管要求，執行質素保證政策和程序</li> <li>建議及修訂質素保證策略、政策及步驟，進行持續的改善</li> <li>取得持份者的認同</li> </ul> </li> </ul> </li> </ol> |
| 評核指引 | <p>上述能力單元之綜合能力要求為</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>有效執行質素保證策略和計劃；</li> <li>按照業界最佳做法和標準及競爭環境的變化，持續檢討和改善質素保證策略和計劃。</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 備註   | 在此能力單元，「軟件產品」一詞涵蓋軟件產品，軟件服務及軟件項目。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |

資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 名稱   | 協助質素保證(QA)認證及採納國際標準(軟件產品定義見備註一)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 編號   | ITSWQA502A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 應用範圍 | 協助機構取得質素保證的認證及採納國際標準                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 級別   | 5                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 學分   | 4                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 能力   | <p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>瞭解可用的相關認證標準 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>評估認證的需要</li> <li>按照機構供應的軟件產品和服務性質，探索及識別最合適的相關認證</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>計劃及取得達到國際標準的適當的軟件質素保證的認證 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>計劃，管理和執行認證所需的程序 (相關活動例子見備註二)</li> <li>為機構尋找適合的培訓</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>維持達到國際標準的認證 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>按照認證標準及程序，持續提供有關符規的培訓</li> <li>持續改善質素保證程序的實踐，以維持認證</li> <li>透過國際標準認證，增加機構的競爭力</li> </ul> </li> </ul> </li> </ol> |
| 評核指引 | <p>上述能力單元之綜合能力要求為</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>為機構取得質素保證的認證；並且</li> <li>維持機構的質素保證標準，以增加機構的競爭力</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 備註   | <ol style="list-style-type: none"> <li>在此能力單元，「軟件產品」一詞涵蓋軟件產品、軟件服務及軟件項目。</li> <li>相關活動例子包括 <ul style="list-style-type: none"> <li>a)如可能，評估參與認證過程的認證團體和顧問；</li> <li>b)按照管理準則和業界模式(如已確立)，選擇和準備合適用於各種產品、程序或項目的評估方法；</li> <li>c)按照評估結果和回饋，調較質素管理系統；及</li> <li>d)綜合其他資訊科技模式，例如Cobit，ITIL 及ISO17799</li> </ul> </li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 名稱   | 計劃及執行機構水平的質素倡議(軟件產品定義見備註)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 編號   | ITSWQA503A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 應用範圍 | 為機構計劃及執行機構水平的質素倡議(例如建立及維持機構的質素保證的知識數據庫和培訓)，以幫助改善機構的質素保證標準                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 級別   | 5                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 學分   | 4                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 能力   | <p>表現要求</p> <p>1. 瞭解機構水平的質素倡議</p> <p>有能力</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>為機構提供的軟件產品，明確表達機構水平的質素保證遠景及使命聲明</li> <li>瞭解質素倡議計劃和執行的需求</li> </ul> <p>2. 計劃及執行質素倡議</p> <p>有能力</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>計劃質素倡議的執行</li> <li>開發和訂立質素保證的接納/否決準則</li> <li>推廣機構內的質素文化</li> </ul> <p>3. 以專業方式計劃及執行機構水平的質素倡議</p> <p>有能力</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>有效率及有成效地計劃和執行機構水平的質素倡議</li> <li>採納及修改業界流行的最佳做法及有國際水準的質素保證方案，以改善機構的質素倡議</li> <li>按照機構的政策和程序，及本地和國際的法律和監管要求，計劃和執行機構水平的質素倡議</li> <li>取得持份者的認同</li> </ul> |
| 評核指引 | 上述能力單元之綜合能力要求為計劃及執行機構水平的質素倡議(例如建立及維持機構的質素保證的知識數據庫和培訓)，以助改善機構的質素保證標準。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 備註   | 在此能力單元，「軟件產品」一詞涵蓋軟件產品、軟件服務及軟件項目。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |

資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 名稱   | 計劃及推行質素保證活動的培訓(軟件產品定義見備註)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 編號   | ITSWQA504A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 應用範圍 | 為機構計劃及推行質素保證活動的培訓，以保證軟件產品的質素(軟件產品定義見備註一；質素保證活動例子見備註二)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 級別   | 5                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 學分   | 4                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 能力   | <p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>瞭解質素保證活動的培訓需求 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>確定培訓的需要，例如標準、業界最佳做法、質素保證步驟及持續專業發展，以確保機構提供的軟件產品的質素</li> <li>確定參與人士，即培訓導師及學員</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>計劃質素保證活動的培訓 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力為整個機構籌備和計劃質素保證培訓課程以 <ul style="list-style-type: none"> <li>推廣質素保證的知識和理解</li> <li>提升執行質素保證活動的技能</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>推行質素保證活動的培訓 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力推行所需的質素保證培訓課程及給予支援</li> </ul> </li> <li>以專業方式計劃及推行質素保證活動的培訓 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力按照下列，計劃及推行質素保證培訓 <ul style="list-style-type: none"> <li>機構的政策和步驟</li> <li>業界最佳做法</li> <li>本地及國際標準、法律和監管要求</li> </ul> </li> </ul> </li> </ol> |
| 評核指引 | 上述能力單元之綜合能力要求為計劃及推行質素保證培訓，保證機構的軟件產品的質素。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 備註   | <ol style="list-style-type: none"> <li>在此能力單元，「軟件產品」一詞涵蓋軟件產品、軟件服務及軟件項目。</li> <li>與機構生產的軟件產品相關的質素保證活動包括 <ul style="list-style-type: none"> <li>a)機構水平的質素保證活動，例如件程序改善活動(例如容量測量)</li> <li>b)產品水平質素保證活動，例如傳統軟件質素保證活動(例如檢驗)</li> </ul> </li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |

資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 名稱   | 籌備軟件產品的質素保證(QA)要求(「籌備」及「軟件產品」定義見備註一及備註二)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 編號   | ITSWQA505A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 應用範圍 | 為機構軟件產品籌備質素保證的要求，以保證產品質素                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 級別   | 5                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 學分   | 2                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 能力   | <p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>懂得如何確定軟件產品的質素要求和質素測量準則 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>確定軟件產品的質素要求，包括業務營運功能及軟件產品和/或軟件服務的質素特性</li> <li>確定合適的質素度量指標，量度軟件產品的質素要求</li> <li>懂得各種質素保證的文件檔案編制</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>建立軟件產品的質素要求 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>按照持份者及項目負責人提供的信息，協助項目小組建立軟件產品的質素要求</li> <li>建立產品特定的或開發階段特定的的度量指標</li> <li>協助項目小組開發他們的質素控制計劃</li> <li>籌備及協商供項目小組遵守的軟件產品質素保證的整體計劃</li> <li>(軟件產品質素控制的定義見備註三)</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>保證整體質素保證計劃能配合客戶的質素要求 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力與客戶溝通，保證質素保證整體計劃能配合客戶的質素要求</li> </ul> </li> <li>以專業方式籌備軟件產品的質素保證要求 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力按照下列要求，籌備軟件產品的質素保證要求 <ul style="list-style-type: none"> <li>以有效率及有成效的方式</li> <li>按照適用的業界最佳做法，機構內部指引，及(本地和國際)法律和監管要求</li> <li>取得持份者的認同</li> </ul> </li> </ul> </li> </ol> |
| 評核指引 | 上述能力單元之綜合能力要求為籌備機構的軟件產品質素保證的要求，以保證產品的質素。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 備註   | <ol style="list-style-type: none"> <li>在此能力單元，「籌備」的定義包括提議、協商或草擬；而「產品」一詞涵蓋產品、服務或軟件項目。</li> <li>在此能力單元，「軟件產品」一詞涵蓋軟件項目、軟件產品及軟件服務。</li> <li>在此能力單元，軟件產品的質素控制(QC)指開發軟件產品時和/或提供軟件服務時的測試和檢驗</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |

資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 名稱   | 計劃軟件產品質素保證(QA)活動(軟件產品定義見備註一)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 編號   | ITSWQA506A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 應用範圍 | 計劃機構的軟件產品質素保證(QA)活動，以保證產品質素                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 級別   | 5                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 學分   | 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 能力   | <p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>懂得項目質素計劃的各種組份 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>瞭解項目質素保證計劃的要求，所包括的題目見備註二</li> <li>按照質素保證活動的一般項目範圍，確定及建立具體的質素保證目標</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>懂得為所需的質素保證活動選取足夠的工具和技術 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>選取質素保證活動的工具和技術前，先分析項目的有關信息</li> <li>為所需的質素保證活動，瞭解可用的合適工具和技術</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>開發軟件項目的質素保證計劃 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>開發軟件項目質素保證計劃，所包括的題目見備註二</li> <li>選取合適的工具和技術，執行所需的質素保證活動</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>以專業方式開發軟件項目的質素保證計劃 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>有效率和有成效地開發軟件項目的質素保證計劃</li> <li>按照業界最佳做法、機構的內部指引，及任何本地和國際法律和監管要求，開發軟件項目的質素保證計劃</li> <li>與項目經理及持份者溝通，以取得對項目質素保證計劃的共識</li> <li>取得持份者的認同</li> </ul> </li> </ul> </li> </ol> |
| 評核指引 | <p>上述能力單元之綜合能力要求為</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>開發軟件產品的質素保證計劃，保證產品的質素；並且</li> <li>取得項目經理及持份者對質素保證計劃的共識</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 備註   | <ol style="list-style-type: none"> <li>在此能力單元，「軟件產品」一詞涵蓋軟件產品、軟件服務及軟件項目。</li> <li>項目質素保證計劃包括，但不限於下列題目 <ul style="list-style-type: none"> <li>進程</li> <li>範圍</li> <li>檢討活動</li> <li>審計活動</li> <li>資源</li> <li>檢查清單</li> <li>測量方案</li> <li>質素保證工具及</li> <li>報告機制</li> </ul> </li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |

資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 名稱   | 成立質素保證(QA)組                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 編號   | ITSWQA601A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 應用範圍 | 為機構水平的質素保證，成立質素保證組，管治所有與機構生產的軟件產品有關的質素保證活動(軟件產品定義見備註一，質素保證活動例子見備註二)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 級別   | 6                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 學分   | 4                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 能力   | <p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>擁有為機構成立質素保證組所需的資源的知識 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>明瞭機構內支援質素保證組的不同基礎建設</li> <li>明瞭每個質素保證組組份所需的資源</li> <li>確定成立質素保證組的需要</li> <li>按照支援基礎建設，確定所需的資源</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>為機構擬定成立質素保證組的需要和合適的支援基礎建設及所需資源 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>協助機構擬定質素保證的遠景及使命聲明</li> <li>擬定質素保證組的遠景及使命</li> <li>擬定在機構成立質素保證組的需要</li> <li>為機構選取和推薦合適的支援基礎建設</li> <li>按照支援的基礎建設，擬定所需的資源</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>籌備質素保證建議書 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力為成立質素保證組，以陳述商業案例的方式，籌備具財政預算考慮的建議書(質素保證組的內容見備註三)</li> </ul> </li> <li>聯絡管理高層，協議與企業政策一致的質素保證建議 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>向管理高層以陳述商業案例的方式，清晰地介紹及傳達質素保證組的成立，以取得其支持</li> <li>與管理高層協作，確保質素保證建議與企業政策一致</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>獲取資源(包括招聘)，成立已同意的質素保證組 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>與管理高層協作，分配及安排質素保證建議中的所需資源</li> <li>與管理高層協商成立質素保證組進一步所需的資源(例如在質素保證建議中包括但因營運環境轉變而沒有配給的資源或未有提及的所需資源)</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>以專業方式成立質素保證組 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力成立質素保證組 <ul style="list-style-type: none"> <li>以有效率及有成效的方式</li> <li>按照業界最佳實踐方案、機構的內部指引，及任何適用的(本地和國際)法律和監管要求</li> <li>得到持份者的認可</li> </ul> </li> </ul> </li> </ol> |
| 評核指引 | 上述能力單元之綜合能力要求為機構成立質素保證組，管理所有與生產軟件產品有關的質素保證活動。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |

|    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 備註 | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 在此能力單元，「軟件產品」一詞涵蓋軟件產品、軟件服務及軟件項目。</li> <li>2. 與機構生產軟件產品相關的質素保證活動包括 <ol style="list-style-type: none"> <li>o a)機構水平質素保證活動，例如軟件程序改善活動 (例如容量測量)</li> <li>o b)產品水平質素保證活動，例如傳統軟件質素保證活動 (例如檢驗)</li> </ol> </li> <li>3. 質素保證建議包括，但不限於，下列項目： <ol style="list-style-type: none"> <li>o 質素憲章</li> <li>o 質素議會</li> <li>o 管理委員會</li> <li>o 隊伍及工作組</li> <li>o 工序改善隊伍</li> <li>o 角色及職責</li> <li>o 溝通渠道</li> <li>o 對機構政策及程序符規的監察</li> <li>o 執行機構政策及程序</li> <li>o 預防、探測及矯正的控制程序</li> </ol> </li> </ol> |
|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 名稱   | 擬定質素保證(QA)的政策和程序                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 編號   | ITSWQA602A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 應用範圍 | 為機構水平的質素保證，擬定質素保證政策和程序，管治所有質素保證活動                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 級別   | 6                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 學分   | 4                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 能力   | <p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>瞭解機構訂立的質素保證遠景及使命聲明 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力明確表達在機構水平下，軟件產品或服務的質素保證的遠景及使命聲明</li> </ul> </li> <li>擬定質素保證的政策和程序 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>按照業界標準，為機構提供的軟件產品或服務，開發質素保證策略，政策和程序</li> <li>開發及訂立質素保證的接納或否決準的則</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>以業方式擬定質素保證政策和程序 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>持續改善質素保證的政策和程序</li> <li>確保質素保證的政策和程序與國際質素保證標準相符</li> <li>促進機構測量方案的建立</li> <li>取得持份者的認同</li> </ul> </li> </ul> </li> </ol> |
| 評核指引 | 上述能力單元之綜合能力要求為擬定及清晰地說明機構的質素保證政策和程序，以管治所有機構水平的質素保證活動。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 備註   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 名稱   | 按照現時環境和慣常程序管理營運                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 編號   | ITSWG401A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 應用範圍 | 按照訂立的程序及對環境的回應，管理組織的營運                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 級別   | 4                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 學分   | 4                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 能力   | <p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>具備組織營運程序的知識<br/>有能力瞭解組織的營運程序和目標，以實現營運的策略</li> <li>協調及管理營運程序的執行<br/>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>安排所需資源，執行營運程序，以達到訂定的目的</li> <li>管理營運程序的執行，確保達到訂定的營運程序的目的</li> </ul> </li> <li>以專業方式管理營運程序<br/>有能力確保營運程序的執行是在指定的時間和財政預算內，已對現行環境作出回應，並達到訂定的營運目的和策略</li> </ol> |
| 評核指引 | 上述能力單元之綜合能力要求為協調組織的營運資源，管理營運程序的執行，在時間及財務預算內，達到組織的營運目的和策略                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 備註   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |

資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 名稱   | 傳達(口述和書面)資訊給隊員及客戶                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 編號   | ITSWG402A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 應用範圍 | 有效地傳達(口述和書面)商業和有關軟件產品及軟件服務的技術資訊給隊員及客戶                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 級別   | 4                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 學分   | 4                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 能力   | <p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>瞭解有效溝通的特徵 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力辨識良好的溝通是傳達準確、清楚、簡明和連貫的資訊，而內容配合主題</li> </ul> </li> <li>熟認要傳達的觀眾和資訊 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>瞭解目標觀眾</li> <li>當有可能時，收集觀眾的簡介</li> <li>瞭解需要傳達的內容</li> <li>瞭解資訊傳送的時間分配和地點限制</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>整理傳送的資訊 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>收集相關的資料和為所需要傳達的資訊起稿</li> <li>解釋特別措辭和縮寫的用途</li> <li>檢查草稿的正確準性、清楚度、簡潔度和內聚性</li> <li>依從公司宗旨、風格和形式，編輯草稿</li> <li>在必要時，在資訊發放前，尋找管理層的建議或認同</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>有效地提供有關商業和軟件產品和服務的消息給隊員及客戶 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>以英語及漢語準備有關資訊通訊技術行業的書面報告</li> <li>以英語、普通話或廣東話傳達有關商業和軟件產品和服務的資訊</li> </ul> </li> </ul> </li> </ol> |
| 評核指引 | <p>上述能力單元之綜合能力要求為</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>瞭解觀眾的需要；並且</li> <li>有效地把有關商業和軟件產品和服務的資訊傳達給隊員及客戶</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 備註   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |

資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 名稱   | 有效地聆聽客戶和隊員的信息                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 編號   | ITSWG403A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 應用範圍 | 以有效的接收者的身分，聆聽客戶和隊員就有關軟件產品和軟件服務的企業通信                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 級別   | 4                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 學分   | 2                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 能力   | <p>表現要求</p> <p>1. 熟悉聆聽的行為表現</p> <p>有能力</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>瞭解在雙向交流過程聆聽的角色，並在互動期間採取‘他人中心’的方法</li> <li>認識真誠聆聽的潛在好處，例如</li> <li>獲得尊敬、和諧和信任</li> <li>觀察和學會某些我們可能不知的事</li> <li>瞭解聆聽包括聽取、理解和評估收到的消息，並對提供的資訊作出沒有偏見的回應</li> <li>認識到聆聽有被動、選擇性或主動模式，而主動聆聽是首選的模式</li> <li>意識到主動聆聽要求專注和集中；而學習聆聽的技巧需要時間和實踐</li> </ul> <p>2. 發展聆聽的技巧</p> <p>有能力</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>評估個人聆聽的行為</li> <li>辨認和移除有效聆聽的障礙，例如當聆聽時同時處理多種工作或不能把自己情感擱置</li> <li>發展豐富的語彙能力，理解複雜的見解</li> <li>聚焦在講者的信息</li> <li>準確地、小心地、適當地、明智地、謙虛地、平靜地聆聽信息的內容和含義</li> <li>發展策略，有效地使用聆聽的時間，例如在小停頓後重述要點</li> </ul> <p>3. 展示熟練的聆聽技巧，聆聽客戶和隊員就有關軟件和軟件服務的商業資訊</p> <p>有能力</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>應用和練習主動聆聽技巧及其它技巧，例如釋義、理解核對、發問、澄清、總結和表示同情</li> <li>聆聽客戶和隊員，捕捉隱藏的言詞</li> <li>就共同目標和優先權，與其他人達到共同理解和互相接納</li> </ul> |
| 評核指引 | <p>上述能力單元之綜合能力要求為</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>展示主動聆聽的技巧；</li> <li>有效地瞭解說話者；並且</li> <li>有能力聆聽客戶和隊員，吸納有關軟件及軟件服務的商業資訊</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 備註   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |

資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 名稱   | 有效地向隊員及客戶作出簡報                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 編號   | ITSWG404A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 應用範圍 | 有效地在雙向交流中，向隊員及客戶介紹有關業務和技術的資訊，鼓勵觀眾對簡報的題材作出反應                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 級別   | 4                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 學分   | 2                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 能力   | <p>表現要求</p> <p>1. 熟悉簡報的原理</p> <p>有能力辨識到</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>簡報的目的是為目標說服觀眾，它不只是說話或大聲誦讀的能力</li> <li>人在資訊超負荷的情況下，很快忘記資訊</li> <li>在傳達信息時，捕捉觀眾的感覺比給予他們許多事實更有力</li> <li>有效的簡報是設法獲得觀眾的注意，提供有意義的資訊，製造難忘的介紹和為目標誘發反應</li> </ul> <p>2. 為簡報做準備</p> <p>有能力</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>認識觀眾和剪裁內容的方法</li> <li>為簡報的宗旨或目標的構想做準備，編寫對應的敘述和補充材料</li> <li>按理順序，整理簡報材料</li> <li>使用適當的視聽器材配合環境，強調訊息或喚醒觀眾</li> <li>注意到有效的媒體訊息可以圖示、富彩色和有創意的，但媒體的應用應該有節制</li> <li>檢查投影的文字和圖像在背景的對比下的能見度和明晰度</li> </ul> <p>3. 按理順序向隊員及客戶發表有關業務和技術的資訊</p> <p>有能力</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>以輕鬆的歡迎作開始，然後陳述宗旨和顯示簡報的大綱</li> <li>按理順序介紹有關業務和技術的資訊，例如 <ul style="list-style-type: none"> <li>重點1，支援材料，切換</li> <li>重點2，支援材料，切換</li> <li>重點3，支援材料</li> <li>結尾：總結和‘該做事項</li> </ul> </li> </ul> <p>4. 改善簡報的效率</p> <p>有能力</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>敘述與觀眾和預期目標相關的訊息</li> <li>解釋特別措辭和縮寫的用途</li> <li>透過技巧，例如提問或回想，邀請觀眾作出互動的回應</li> <li>在簡報時，從觀眾的觀點，敘述相關的資訊、技術、產品或服務</li> <li>發展優質的聲音質量和語調，使用刻意停頓和避免使用補白(er, um, ah)</li> <li>使用清楚、簡單、煽情的字詞</li> <li>監察反饋和作出適當修改</li> </ul> |

|      |                                                    |
|------|----------------------------------------------------|
| 評核指引 | 上述能力單元之綜合能力要求為向隊員及客戶作出有效的有關業務和技術的資訊簡報，並清楚地傳達預定的信息。 |
| 備註   |                                                    |

資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|---------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. 名稱   | 定義用戶需求                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 2. 編號   | 111162L4                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 3. 應用範圍 | 定義資訊科技應用程式的用戶需求，並在應用程式設計開始之前與持份者達成一致意見                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 4. 級別   | 4                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 5. 學分   | 6 (僅供參考)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 6. 能力   | <p>表現要求</p> <p>6.1 熟悉要傳達的持份者和資訊</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 瞭解定義資訊科技應用程式開發項目的業務需求、用戶需求和系統需求之間的關係</li> <li>▪ 確定持份者，因為他們將成為要開發的資訊科技應用程式的用戶</li> <li>▪ 盡可能收集持份者的資料，以初步確定用戶使用資訊科技應用程式做什麼或用戶必須能夠執行哪些活動</li> <li>▪ 瞭解信息傳遞的任何限制，例如時間和地點等</li> </ul> <p>6.2 整理傳送的資訊</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 收集相關的資料和為所需要傳達的資訊起稿</li> <li>▪ 解釋特別措辭和縮寫的用途</li> <li>▪ 在交流時，用普通名詞代替技術術語，縮短技術人士和非技術人士之間的差距</li> <li>▪ 在必要時，在資訊發放前，尋找管理層的建議或認可</li> </ul> </li> </ul> <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 按照企業的風格和格式準備文檔</li> <li>▪ 製作準確簡潔的文檔</li> </ul> |
| 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"> <li>▪ 瞭解並確定持份者對 IT 資訊科技應用程式項目的需求</li> <li>▪ 有效地向非技術人員傳達技術信息</li> <li>▪ 製作準確簡潔的用戶文檔</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 8. 備註   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |

資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|---------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. 名稱   | 管理企業資源，以便實施跨平臺環境                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 2. 編號   | 111163L4                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 3. 應用範圍 | 管理專用於跨平臺處理環境的電腦資源，為企業帶來好處。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 4. 級別   | 4                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 5. 學分   | 3 (只供參考)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 6. 能力   | <p>表現要求</p> <p>6.1 瞭解管理電腦資源的關鍵原則</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 瞭解跨平臺管理電腦資源的原理 <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 自動化</li> <li>▪ 身份和訪問管理</li> <li>▪ 持續整合和開發</li> <li>▪ 優化成本和消耗</li> </ul> </li> </ul> <p>6.2 瞭解企業的可用資源</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 準確列出企業內部的電腦資源</li> <li>▪ 瞭解未來業務發展所需的計算資源</li> </ul> </li> </ul> <p>6.3 根據資訊科技戰略定義電腦資源管理計劃</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 有效管理內部電腦資源</li> <li>▪ 在跨平臺環境中選擇合適的服務模式，例如 <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 基礎設施服務（IaaS）</li> <li>▪ 平臺服務（PaaS）</li> <li>▪ 軟體服務（SaaS）</li> <li>▪ 功能服務（FaaS）</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul> <p>6.4 制定計劃以管理企業電腦資源，為企業帶來好處</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 能夠根據業務需求，制定內部跨平臺環境下電腦資源的管理計劃</li> </ul> |
| 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"> <li>▪ 管理內部電腦資源和跨平臺環境中的資源，為企業帶來好處</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 8. 備註   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |

資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 名稱   | 制定評核專業素養的政策和指引                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 編號   | ITSWG501A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 應用範圍 | 為機構制定評核專業素養的政策和指引，以進行適當的道德和專業素養管理                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 級別   | 5                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 學分   | 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 能力   | <p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>瞭解道德和專業素養評核政策的要求 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>確定道德和專業素養評核政策的要求項目(見備註)</li> <li>參考任何適用於道德和專業素養評核政策的標準和指引</li> <li>確定與道德和專業素養評核政策相關的持份者</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>準備道德和專業素養評核政策 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力制定評核政策，項目至少包括下列 <ul style="list-style-type: none"> <li>評核過程的目標</li> <li>誰負責評核</li> <li>怎樣評核雇員</li> <li>怎樣確定培訓需要和發展機會</li> <li>評核面談過程</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>準備道德和專業素養評核的改善政策 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力制定評核改善政策，項目至少包括下列 <ul style="list-style-type: none"> <li>評核改善的宗旨目標</li> <li>誰將會被評核</li> <li>誰將會負責跟進評核</li> <li>被評核者將會怎樣被評核</li> <li>怎樣提供培訓需要和發展機會給當事人作改善</li> <li>下個評核的預期執行時間</li> <li>通過下個評核的最低要求</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>準備道德和專業素養評核的補救政策 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力制定評核補救政策，項目至少包括下列 <ul style="list-style-type: none"> <li>評核補救的目標</li> <li>研究方法</li> <li>評核隊伍</li> <li>為不同專業行為水平，制定補救行動的指引</li> <li>上訴機制</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>傳達評核政策的好處 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力向持份者陳述評核政策的好處，例如監督員、雇員和服務使用者</li> </ul> </li> <li>以專業方式為機構制定專業素養評核的政策和指引 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力制定實施專業素養的政策和指引 <ul style="list-style-type: none"> <li>以高效率 and 有效的方式</li> </ul> </li> </ul> </li> </ol> |

|      |                                                                                                                                                                                                                                |
|------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 符合機構的政策和程序</li> <li>• 符合本地和國際法律和監管要求</li> <li>• 取得有關持份者的認可</li> </ul>                                                                                                                 |
| 評核指引 | <p>上述能力單元之綜合能力要求為</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 為道德和專業素養管理的評核機制，準備清楚和有效的政策和指引(評核、個人改善和補救的政策)核；</li> <li>• 提供清楚和有效的評核、個人改善和補救的政策給機構成員，讓他們遵守和從中得到好處；並且</li> <li>• 與機構成員溝通有關評核、個人改善和補救的政策，以增強經理和雇員之間的關係</li> </ul> |
| 備註   | <p>道德和專業素養的評核政策項目包括</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• a)評核政策的聲明</li> <li>• b)評核雇員政策的目標</li> <li>• c)政策接收者</li> <li>• d)相關的資訊</li> <li>• e)聯絡</li> <li>• f)術語和定義</li> <li>• g)歷史，和</li> <li>• h)豁免的定義</li> </ul>     |

資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 名稱   | 訂定和設立專業素養的評核機制                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 編號   | ITSWG502A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 應用範圍 | 為機構訂定和設立專業素養的評核機制，以執行合適的道德和專業素養管理                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 級別   | 5                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 學分   | 4                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 能力   | <p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>瞭解在機構內專業素養評核機制的要求 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>確定在機構內專業素養評核過程所要求的項目(見備註)</li> <li>參考關於評核過程所有適用的標準和指引</li> <li>確定在設立評核過程中相關的持份者</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>訂定和設立評核機制，並培訓評核人員 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力在已通過的政策及指引下，訂定和設立評核機制，如 <ul style="list-style-type: none"> <li>規定評核週期的期間</li> <li>列出評核過程的步驟</li> <li>事先向所有評核人員和被評核者充分地傳達評核程序</li> <li>為各被評核者決定適當的評核人員進行評核過程</li> <li>為評核人員提供相關資訊，包括 <ul style="list-style-type: none"> <li>機構的發展計劃</li> <li>各人的工作說明</li> <li>個別工作套的工作方案</li> <li>個別被評核者的預定目標</li> <li>豁免的資料</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul> </li> <li>培訓評核人員 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力提供充分訓練給評核人員，使他們能作出公正和客觀的評核和進行有效的評核面談</li> </ul> </li> <li>用專業方式訂定和設立評核過程 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力訂定和設立評核過程 <ul style="list-style-type: none"> <li>以高效率 and 有效的方式</li> <li>符合機構的政策和程序</li> <li>符合本地和國際法律和監管要求</li> <li>取得有關持份者的認可</li> </ul> </li> </ul> </li> </ol> |
| 評核指引 | <p>上述能力單元之綜合能力要求為</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>以高效率為機構制定有效的專業素養評估機制，</li> <li>保持評核計劃簡單和直接；並且</li> <li>培訓評核人員</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 備註   | <p>在機構內專業素養評核過程的項目包括</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a)評核時期</li> <li>b)評核者</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

|  |                                                                              |
|--|------------------------------------------------------------------------------|
|  | <ul style="list-style-type: none"><li>• c)評核程序</li><li>• d)年度的檢討表格</li></ul> |
|--|------------------------------------------------------------------------------|

資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 名稱   | 監督已訂定的專業素養的評核機制                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 編號   | ITSWG503A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 應用範圍 | 監督機構內現有的專業素養的評核機制，以執行合適的道德和專業素養管理                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 級別   | 5                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 學分   | 4                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 能力   | <p>表現要求</p> <p>1. 瞭解機構內監督已訂定的專業素養評核機制的要求</p> <p>有能力</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 確定監督機構內專業素養評核過程要求的項目</li> <li>• 參考任何適用於監督評核過程的標準和指引</li> <li>• 確定監督評核過程的相關持份者</li> </ul> <p>2. 監督已訂定的評估機制</p> <p>有能力</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 收集、分析和檢討評核資料(見備註1)，以識別任何違規及違反專業守則的行為</li> <li>• 收集、分析和檢討傳達給被評核者的評核結果(見備註2)，以識別任何違規及違反專業守則的行為</li> <li>• 確保評核結果適當地存檔</li> </ul> <p>評核資料和結果的例子，分別見備註1 和2</p> <p>3. 以專業方式監督評核機制</p> <p>有能力監督評核機制，以</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 確保評核過程的一貫性</li> <li>• 在評核過程中，緊貼機會均等和保密的原則</li> <li>• 確保公正和公平的參與</li> <li>• 確保評核的總結和發展目標附加在個人的人事檔案</li> <li>• 確保生產線管理人員和職位持有者嚴守評核總結為機密，只有在仲裁情形下才准許第三者查看</li> </ul> |
| 評核指引 | <p>上述能力單元之綜合能力要求為</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 確定評核系統一致地和有效地執行；</li> <li>• 確保雙方知道評核結果；並且</li> <li>• 適當地存儲所有文件</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 備註   | <p>1. 評核資料包括，但不限於以下</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>o a)被評核者已完成的工作和報告例子；</li> <li>o b)任何與目標對比的客觀量度結果；</li> <li>o c)從夥伴或其他人的報告和評論；</li> <li>o d)被評核者的雇員培訓計劃；</li> <li>o e)監督會議的記錄；和</li> <li>o f)上次評核會議的筆記</li> </ul> <p>2. 傳達給被評核者的評核結果包括，但不限於以下</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>o a)在評核會議所同意的工作計劃的筆記；</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

|  |                                                                                                                                                  |
|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <ul style="list-style-type: none"><li>o b)工作上的成就或困難的資料；</li><li>o c)成就的結果對比任何目標；</li><li>o d)同事、夥伴或其他人的反饋；和</li><li>o e)可發展或學習的工作領域的建議</li></ul> |
|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 名稱   | 檢討和改善現有的專業素養評核機制                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 編號   | ITSWG504A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 應用範圍 | 檢討機構內現有的評核機制，並為未來提出的改善建議，以執行適合的道德和專業素養管理                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 級別   | 5                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 學分   | 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 能力   | <p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>瞭解機構現有的專業素養評核機制的檢討要求 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>確定機構內專業素養評核過程的檢討的要求項目</li> <li>參考所有適用於檢討評核過程的標準和指引</li> <li>確定和檢討評核過程相關的持份者</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>進行檢討現有的評核機制 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>確定委託人，這些委託人會收到一份職員個人的評核結果合併報告，並會對評核機制的檢討和改善作出貢獻</li> <li>合併評核與部門管理會議的結果</li> <li>建議適當的額外程度評核，例如同輩，向上和外在外在評核</li> <li>為來年確定互相同意的表現指標</li> <li>評估是否需要就評核過程作進一步培訓，確保職員能清楚了解機構對他們的期望和能從評核過程充分地獲益</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>就現有的評核機制提出建議 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>確定現有評核機制的改善範圍</li> <li>獲取持份者認同所提出的建議</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>以專業方式進行對現有的評核機制的檢討 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力進行對現有的評核機制的檢討 <ul style="list-style-type: none"> <li>以高效率和有效的方式</li> <li>符合機構的政策和程序</li> <li>以主動和包含的方法解決浮現的問題</li> <li>取得相關持份者的認同</li> </ul> </li> </ul> </li> </ol> |
| 評核指引 | <p>上述能力單元之綜合能力要求為</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>評估系統是否有效；</li> <li>從過去經驗為評核系統作出調整；並且</li> <li>解釋為雇員提供評核培訓的重要性</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 備註   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 名稱   | 保護知識產權和資料保密性，並遵守有關法律                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 編號   | ITSWG505A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 應用範圍 | 維護機構的道德和專業素養，保護知識產權和資料保密性                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 級別   | 5                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 學分   | 4                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 能力   | <p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>熟悉知識產權和資料保密性的要求 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>識別各種法律和監管權利，以保護公司的資料和創意的努力成果</li> <li>識別不同類型的知識產權，例如： <ul style="list-style-type: none"> <li>版權包括文學、戲劇和音樂工作、藝術性工作、電影藝術影片、錄音、廣播、出版編輯；</li> <li>專利權</li> <li>商標</li> <li>商業秘密</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul> </li> <li>瞭解可應用於保護版權工作的法律 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>瞭解不同國家的版權條列</li> <li>瞭解「合理使用原則」和能確定某事例是否屬於「合理使用」</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>瞭解不同類型的授權 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>區別各種類型的授權，特別有關版權擁有者的任何專有權利，包括 <ul style="list-style-type: none"> <li>固定的期限或無限期的期間</li> <li>在一個特定地理區域或行業某部分</li> <li>獨家或非獨家</li> <li>用某一方式使用拷貝或使用拷貝某次數</li> </ul> </li> <li>確定公共領域和版稅資料</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>尊重和保護資訊擁有者的專有利益 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>為機構成員準備版權指引</li> <li>保護機構免受版權侵犯活動</li> <li>提高機構對於版權侵犯的認知水平</li> <li>拒絕違犯版權的所有工作</li> <li>確定外發工作的版權所有權，並在合同準備期間，引起對於版權問題的關注</li> <li>從票據交換所、證券所、多媒體網絡法律顧問，尋求版權批准</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>保護資料保密性 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力為機構成員準備資料保密性的指引和原則，並根據各種原則及法律要求，例如個人資料（私隱）條例，推行適當的措施，以保護資料保密性 <ul style="list-style-type: none"> <li>彙集局限原則</li> </ul> </li> </ul> </li> </ol> |

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 資料質素原則</li> <li>• 目的規格原則</li> <li>• 使用限制原則</li> <li>• 保安防衛原則</li> <li>• 開放性原則</li> <li>• 個別參與原則</li> </ul> <p>6. 以專業的方式保護知識產權和資料保密性</p> <p>有能力保護知識產權和資料保密性</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 以高效率 and 有效的方式</li> <li>• 符合機構的政策和程序</li> <li>• 符合本地和國際法律和監管要求</li> <li>• 取得相關持份者的認同</li> </ul> |
| 評核指引 | <p>上述能力單元之綜合能力要求為</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 保護知識產權，確保在機構內沒有侵犯版權的活動；並且</li> <li>• 保護資料保密性，確保機構所管理的所有資訊系統不會洩漏公司及個人資料</li> </ul>                                                                                                                                                                                                 |
| 備註   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 名稱   | 收集和消化資訊通訊技術發展和應用的資訊                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 編號   | ITSWG506A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 應用範圍 | 收集和消化資訊通訊技術發展和應用的資訊，以達到持續的專業發展                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 級別   | 5                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 學分   | 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 能力   | <p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 熟悉機構和行業的新業務方向、技術和技能的要求<br/>有能力辨識機構和行業對不斷變化的商業環境、技術和技能的要求，以達到持續的專業發展</li> <li>2. 熟悉可供培訓的相關機會<br/>有能力熟悉在機構或行業內可供訓練的相關機會(在職培訓或課程培訓)</li> <li>3. 尋找合適的培訓機會和獲取財政支持和認可<br/>有能力確定合適的培訓機會(持續專業發展機構和課程) 並獲取必要的財政支持和認可</li> <li>4. 習慣不斷察覺適合機構和社會需求的新技术和技能的培訓<br/>有能力主動地為行業的特別工作的要求，學習新事物，例如技巧(技術上的技巧和軟技巧)和技術</li> </ol> |
| 評核指引 | 上述能力單元之綜合能力要求為有能力收集和消化資訊通信技術開發和應用的資料，以應付行業內特別工作所要求的新技巧(技術上的技巧和軟技巧)和技術。                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 備註   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |

資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 名稱   | 掌握新知識和技能                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 編號   | ITSWG507A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 應用範圍 | 掌握新知識和技能，提高專業發展和在機構內的機會                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 級別   | 5                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 學分   | 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 能力   | <p>表現要求</p> <p>1. 熟悉可獲取新知識和技能的培訓機會</p> <p>有能力</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>收集和消化行業要求的新資訊通訊技術發展和應用的資訊</li> <li>熟悉在機構或行業可供培訓的相關機會(在職培訓或課程培訓)</li> <li>主動地辨認和學習可改善行業的新技能，作為持續的專業發展</li> </ul> <p>2. 報讀培訓課程、自學、實踐練習和檢討課程材料</p> <p>有能力</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>報讀培訓課程、自學、實踐練習和檢討課程材料以獲取新知識和技能</li> <li>參加講座，如果有的話，並參與課堂輔導以獲取新知識和技能</li> </ul> <p>3. 達到和獲得，如果有的話，所需的學習結果</p> <p>有能力符合公司的持續專業發展和培訓政策，透過培訓課程所要求的評估，達到和獲得一定的學習目標和所需的學習結果和標準，如果有的話</p> |
| 評核指引 | 上述能力單元之綜合能力要求為掌握和更新新知識和技能，提高專業發展和在機構內的機會和競爭能力。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 備註   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |

資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 名稱   | 辨認商機                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 編號   | ITSWG508A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 應用範圍 | 辨認與資訊科技有關的商機，配合機構的經營策略和政策                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 級別   | 5                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 學分   | 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 能力   | <p>表現要求</p> <p>1. 洞悉行業的事務</p> <p>有能力</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>辨認對機構成長有重要性的當前商機趨向</li> <li>有創意地考慮資訊通訊技術可能帶來的任何商機</li> </ul> <p>2. 瞭解策略性革新的資訊通訊技術</p> <p>有能力提出方法</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>創造新的市場機會</li> <li>促進顧客對價值的認識</li> <li>把技術革新變換成業務和機構商機</li> </ul> <p>3. 辨認商機</p> <p>有能力</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>利用現有的業務需要，把任何革新的技術變換成商機</li> <li>分析商機的生存能力和持續性</li> <li>按照機構的政策和程序及任何適用的(本地和國際)法律和監管要求，辨認與機構的策略目標吻合的商機</li> </ul> |
| 評核指引 | <p>上述能力單元之綜合能力要求為</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>辨認與應用資訊科技有關的商機來滿足業務需要；並且</li> <li>辨認與機構策略目標吻合的商機</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 備註   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |

資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 名稱   | 制定市場營銷策略及建立營銷隊                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 編號   | ITSWG510A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 應用範圍 | 為機構執行特定軟件產品和/或軟件服務相關的市場營銷功能時，制定市場營銷策略和為相關的市場營銷策略建立營銷隊                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 級別   | 5                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 學分   | 4                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 能力   | <p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>瞭解市場營銷的基本原則 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力應用營銷策略和手法(即4Ps – 產品、價格、推銷和地方)來分析、研究和制定市場營銷策略</li> </ul> </li> <li>發展和制定市場營銷策略和計劃 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>根據機構的遠景、使命和策略計劃辨認由機構提供的產品 / 服務的獨特之處和與同類產品 / 服務的區別</li> <li>分析、研究和開發產品 / 服務的競爭策略</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>設立營銷隊發展和執行營銷和品牌策略、手法和計劃 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力建立專業營銷隊發展、執行和跟進營銷和品牌策略、手法和計劃</li> </ul> </li> <li>設立銷售隊和執行市場營銷計劃，以達到銷售目標和效果 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力根據機構的市場營銷策略，同時遵守適用的地方和國際法律和監管要求，設立銷售隊執行營銷計劃，以達到銷售目標和效果</li> </ul> </li> </ol> |
| 評核指引 | <p>上述能力單元之綜合能力要求為</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>發展市場營銷策略；並且</li> <li>根據機構的遠景、使命和策略，設立營銷隊執行營銷計劃</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 備註   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 名稱   | 處理產品 / 服務品牌                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 編號   | ITSWG511A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 應用範圍 | 為機構執行特定軟件產品和/或軟件服務相關的銷售和營銷功能時，處理產品 / 服務品牌                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 級別   | 5                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 學分   | 4                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 能力   | <p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>瞭解產品/服務營銷和品牌的基本原則 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力使用營銷策略和手法(即4Ps – 產品、價格、推銷和地方)來分析、研究和建立產品/服務品牌策略</li> </ul> </li> <li>開發和建立產品/服務品牌的營銷策略 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>辨認由機構提供的產品 / 服務品牌的獨特之處和與同類產品 / 服務的區別</li> <li>分析、研究和發展產品 / 服務品牌的競爭策略</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>建立營銷隊，開發、執行和處理產品/服務品牌 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力為產品 / 服務品牌，建立一個專業的營銷隊，開發、執行和跟進營銷策略、做法和計劃</li> </ul> </li> <li>開發、建立和檢討公司和產品的身分 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力建立、開發、檢討和提高公司和產品/服務品牌的身分，並依從機構的指引和任何(本地和國際)法律和管理要求</li> </ul> </li> </ol> |
| 評核指引 | 上述能力單元之綜合能力要求為以有效的營銷策略、計劃和執行方法，處理產品/服務品牌。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 備註   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 名稱   | 傳達(口述和書面) 技術資訊                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 編號   | ITSWG512A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 應用範圍 | 有效地在商業環境與所有持份者溝通(口述和書面)有關軟件開發、維修及服務供應的技術資訊，例如用戶的要求及軟件項目/服務協議                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 級別   | 5                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 學分   | 4                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 能力   | <p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>瞭解有效的技術交流的特徵 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力辨識良好的交流是準確、清楚、簡明、連貫，而內容配合主題</li> </ul> </li> <li>熟悉要傳達的觀眾和資訊 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 辨認將會是技術資訊接收者的目標觀眾或持份者</li> <li>• 如有可能，收集觀眾的簡介</li> <li>• 瞭解需要傳達的企業宗旨、風格、形式和內容</li> <li>• 瞭解資訊傳送的時間分配和地點限制</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>整理傳送的資訊 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 收集相關的資料和為所需要傳達的資訊起稿</li> <li>• 解釋特別措辭和縮寫的用途</li> <li>• 檢查草稿的準確性、清楚度、簡潔度和內聚性</li> <li>• 依從企業宗旨、風格和形式，編輯草稿</li> <li>• 在必要時，在資訊發放前，尋找管理層的建議或認可</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>有效地傳送有關軟件開發、維修及服務供應的企業資訊 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 以英語及漢語準備有關資訊通訊技術行業的書面報告</li> <li>• 以英語、普通話或廣東話與持份者，例如顧客，高級管理層或職員，溝通有關軟件開發、維修及服務供應的資訊</li> <li>• 在交流時，用普通名詞代替技術術語，縮短資訊技術人士和非技術人士(例如高級管理層和顧客)之間的差距</li> <li>• 在企業通信，把業務要求和技術問題連結起來</li> </ul> </li> </ul> </li> </ol> |
| 評核指引 | <p>上述能力單元之綜合能力要求為</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 瞭解觀眾的需要；並且</li> <li>• 有效地把有關軟件開發，維修及服務供應的技術資訊傳達給非技術的觀眾</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 備註   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |

資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 名稱   | 有效地傾聽所有持份者                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 編號   | ITSWG513A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 應用範圍 | 就有關軟件開發，維持及服務供應的企業通信，如用戶要求及項目合約，作為接收者，在工作組通信過程中，就商業通信，在工作小組溝通過程中作為接收者，有效地傾聽所有持份者有關軟件開發，維持及服務供應的技術資訊，例如用戶的要求及軟件項目/服務協議合約                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 級別   | 5                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 學分   | 2                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 能力   | <p>表現要求</p> <p>1. 熟悉聆聽的行為表現</p> <p>有能力</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>瞭解在雙向交流過程聆聽的角色，並在互動期間採取‘他人中心’的方法</li> <li>認識真誠聆聽的潛在好處，例如 <ul style="list-style-type: none"> <li>獲得尊敬、和諧和信任</li> <li>創造更好的自我形象</li> <li>觀察和學習某些我們可能不知道的事</li> </ul> </li> <li>瞭解聆聽包括聽取、理解和評估收到的消息，並對提供的資訊作出沒有偏見的回應</li> <li>認識到聆聽有被動、選擇性或主動模式，而主動聆聽是首選的模式</li> <li>意識到主動聆聽要專注和集中；而學習聆聽的技能需要時間和實踐</li> </ul> <p>2. 發展聆聽的技巧</p> <p>有能力</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>估計個人聆聽的行為</li> <li>辨認和移除有效聆聽的障礙，例如在聆聽時同時處理多種工作或不能把自己情感擱置</li> <li>發展豐富的語彙能力，理解複雜的見解</li> <li>聚焦在講者的信息</li> <li>準確地、小心地、適當地、明智地、謙虛地、平靜地聆聽信息的內容和含義</li> <li>發展策略，有效地使用聆聽的時間，例如在小停頓後重述要點</li> </ul> <p>3. 展示熟練的聆聽技巧，聆聽有關軟件開發、維修及服務供應的資訊</p> <p>有能力</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>在交流過程中辨認持份者</li> <li>應用和練習主動聆聽技巧及其它技巧，例如釋義、理解核對、發問、澄清、總結和表示同情</li> <li>捕捉顧客、高級管理層和其它職員的隱藏言詞</li> <li>就共同目標和優先權，與其他人達到共同理解和互相採納</li> </ul> |
| 評核指引 | <p>上述能力單元之綜合能力要求為</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>展示主動聆聽的技巧</li> <li>有效地瞭解說話者；並且</li> <li>有能力聆聽所有持份者，吸納有關軟件開發、維修及服務供應的資訊</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 備註   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |

資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 名稱   | 有效地陳述表達                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 編號   | ITSWG514A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 應用範圍 | 有效地在雙向交流中，介紹有關軟件開發、維修及服務供應的資訊，例如用戶要求及項目/服務合約，並鼓勵觀眾對簡報的題材作出反應                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 級別   | 5                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 學分   | 2                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 能力   | <p>表現要求</p> <p>1. 熟悉簡報的原理</p> <p>有能力辨識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>簡報的目的是為目標說服觀眾，它不只是說話或大聲誦讀的能力</li> <li>人在資訊超負荷的情況下，很快忘記資訊</li> <li>在傳達信息時，捕捉觀眾的感覺比給予他們許多事實更有力</li> <li>有效的簡報是設法獲得觀眾的注意，提供有意義的資訊，製造難忘的介紹和向目標誘發反應</li> </ul> <p>2. 為簡報做準備</p> <p>有能力</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>熟悉觀眾和剪裁內容的方法</li> <li>為簡報的宗旨或目標的構想做準備，編寫對應的敘述和補充材料</li> <li>按理順序，整理簡報材料</li> <li>使用適當的視聽器材配合環境，強調訊息或喚醒觀眾</li> <li>注意到有效的媒體訊息可以是圖示、富彩色和有創意的，但媒體的應用該有節制</li> <li>檢查投影的文字和圖像在背景的對比下的能見度和明晰度</li> </ul> <p>3. 按理順序發表有關軟件開發、維修及服務供應的資訊</p> <p>有能力</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>以輕鬆的歡迎作開始，然後陳述宗旨和顯示簡報的大綱</li> <li>按理順序介紹有關軟件開發、維修及服務供應的資料，例如 <ul style="list-style-type: none"> <li>重點1，支援材料，切換</li> <li>重點2，支援材料，切換</li> <li>重點3，支援材料</li> <li>結尾：總結和‘該做’事項</li> </ul> </li> </ul> <p>4. 改善簡報的效率</p> <p>有能力</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>敘述與觀眾和預期目標相關的訊息</li> <li>解釋特別措辭和縮寫的用途</li> <li>透過技巧，例如提問或回想，邀請觀眾作出互動的回應</li> <li>在簡報時，從觀眾的觀點，敘述相關的資訊、技術、產品或服務</li> <li>發展優質的聲音和語調，使用刻意停頓和避免使用補白(er，um，ah)</li> <li>使用清楚、簡單、煽情的字詞</li> <li>監察反饋和作出適當修改</li> </ul> |

|      |                                                                     |
|------|---------------------------------------------------------------------|
| 評核指引 | 上述能力單元之綜合能力要求為以有說服力的簡報，傳達有關軟件開發、維修及服務供應的資訊；在簡報中介紹者能導致觀眾以行動回應所介紹的論據。 |
| 備註   |                                                                     |

資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 名稱   | 建立隊伍                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 編號   | ITSWG515A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 應用範圍 | 以技能、知識和專門技術，建立能承擔管理工作或有關軟件開發、維修及服務供應的工作的隊伍                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 級別   | 5                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 學分   | 2                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 能力   | <p>表現要求</p> <p>1. 熟悉建立隊伍的背景資料</p> <p>有能力</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>熟悉機構的結構、使命和遠景</li> <li>瞭解隊伍的工作能如何配合機構的目標、原則、宗旨或價值</li> <li>辨識到以隊伍為本的環境的特性是有共同的目的、共同的遠景、共同的使命和一個可以幫助隊員在個人和專業表現有所發展的系統</li> <li>正確地評價隊員的需要 <ul style="list-style-type: none"> <li>建立互相信任</li> <li>容許差別</li> <li>識別個別的長處、風格和技能</li> <li>保持靈活的傳達方式</li> <li>確保互相容忍</li> <li>容許過失</li> </ul> </li> </ul> <p>2. 建立一支有效的管理、軟件開發，軟件維修或軟件服務的隊伍</p> <p>有能力</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>確定隊員的角色和隊伍在營運單位的位置</li> <li>與目標追隨者建立堅實關係</li> <li>回應和支持其他人，以建立共有的社會資本</li> <li>建立有系統的綜合工作場地和跟進過程</li> <li>把隊伍的建立納入當前的工作目標</li> <li>訂定隊伍的目標以實現企業的目標</li> <li>集合一隊有適當技能、知識和專門技術和能承擔任務的成員</li> <li>創造重視合作的工作文化</li> <li>知會隊員有關隊伍的發展</li> <li>應付隊中的衝突</li> <li>帶領和與隊員磋商，達到共同的決議</li> <li>獎勵和認別隊際行為</li> <li>展示領導和創造性</li> </ul> |
| 評核指引 | 上述能力單元之綜合能力要求為建立一支合作隊伍，能有效地承擔管理工作，或有關軟件開發、維修及服務供應的工作。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 備註   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |

資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 名稱   | 人際關係和人際網絡的技巧                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 編號   | ITSWG516A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 應用範圍 | 在機構內有關軟件開發、維修及服務供應的小組工作中，應用有效的人際關係和人際網絡技巧                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 級別   | 5                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 學分   | 2                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 能力   | <p>表現要求</p> <p>1. 熟悉人際關係和人際網絡技巧的行為</p> <p>有能力</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>瞭解溝通在隊員之中的重要性</li> <li>辨識有效的人際關係和人際網絡技巧的潛在好處，例如 <ul style="list-style-type: none"> <li>在成員之間建立互相信任和互相支持</li> <li>讚賞互相的力量，並包容互相的局限</li> <li>互相學習</li> <li>為建立一支和諧和高效率的隊伍作出貢獻</li> </ul> </li> <li>瞭解尊敬不同的背景和價值、對不同的觀點和想法保持開放的態度，和沒有偏見地顯示同情的重要性</li> </ul> <p>2. 應用人際關係和人際網絡技巧</p> <p>有能力</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>逐漸產生自信心</li> <li>對不同的想法和觀點採取開放的態度</li> <li>接受新成員和獲得新隊員的接受</li> <li>行為檢點，例如有禮貌和適當地表達情感</li> <li>聆聽和主動地回應其它成員</li> <li>率直地提出和明確有力地表達想法，和尊敬正面和否定的反應</li> <li>對成員提供幫助和欣賞他們提供的幫助</li> </ul> <p>3. 展示熟練的人際關係和人際網絡的技巧，建立正面的團隊關係</p> <p>有能力</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>行使有效的人際關係和人際網絡技能</li> <li>減少和解決隊員之間的衝突</li> <li>在共同的價值和目標與隊員取得一致意見；在計劃、行動和優先權與隊員達成共識</li> </ul> |
| 評核指引 | 上述能力單元之綜合能力要求為應用有效的人際關係和人際網絡技能，建立正面的團隊關係。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 備註   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |

資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 名稱   | 有效地與所有持份者磋商                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 編號   | ITSWG517A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 應用範圍 | 與所有持份者磋商，解決在商業環境裡有關軟件開發、維修及服務供應在互動操作上出現的衝突                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 級別   | 5                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 學分   | 2                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 能力   | <p>表現要求</p> <p>1. 熟悉有代表性的磋商方案</p> <p>有能力</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 辨識在磋商過程中的活動可分類為準備、開始、商討和結束階段</li> <li>• 辨識到準備對成功磋商的重要性</li> </ul> <p>2. 辨認與磋商過程有關的事實</p> <p>有能力</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 辨認磋商的原因，例如 <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ 不同派別之間的利益衝突</li> <li>◦ 沒有解決衝突的既定規則</li> <li>◦ 各派別喜歡制定它們自己的新規則</li> <li>◦ 各派別會希望爭執達成協議，而不是把爭執上傳到更高級的負責人</li> </ul> </li> <li>• 找出持份者的身分、願望和理論基礎</li> <li>• 辨認關鍵的持份者</li> <li>• 找出派別之間的背景和互相依賴的關係、它們的代表的說服能力、談判員的個性和結束磋商的最後期限</li> <li>• 辨認自己在磋商的目標和底線</li> </ul> <p>3. 透過磋商，達成有關軟件開發、維修及服務供應的決議</p> <p>有能力</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 做足功課，準備討論各個範疇和回應每個問題和評論</li> <li>• 避免一次過提出太多問題，首先提出最容易或主要的問題</li> <li>• 平靜地，不個人化地提出論據，確定論據在邏輯上有支持</li> <li>• 作出頻密的總結，以提高瞭解</li> <li>• 需要堅持，不要期望磋商能很快結束</li> <li>• 根據各派別的需要、優勢和好處提出磋商或商討</li> <li>• 提出與他們價值一致的建議，但在底線之內</li> <li>• 在當適當時承認對方論據的有效性</li> <li>• 使用客觀標準制定決策</li> <li>• 有創意地想出有相互好處的選擇</li> <li>• 與和您磋商的人建立正面關係</li> </ul> |
| 評核指引 | <p>上述能力單元之綜合能力要求為</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 在磋商過程中辨認和集中論點；並且</li> <li>• 熟練和有效地達成有關軟件開發、維修及服務供應的決議</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 備註   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |

資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 名稱   | 處理合同                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 編號   | ITSWG518A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 應用範圍 | 按照機構的政策和指引，處理有關軟件開發、維修持及服務供應的合同                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 級別   | 5                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 學分   | 5                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 能力   | <p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 掌握處理合同的一般管理技能 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>展示各種管理技能，包括時間處理、形勢領導、計劃、創作力、風險察覺、數值分析、通信、影響力、團隊協作、改善能力、簡報技巧、資訊通訊技術和電子技能</li> <li>意識到需要以有用和靈活的方法來支持其他人</li> <li>在嚴密監督下工作時，採取有禮貌和積極的態度，並遵守預先訂定的規則/程序</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>2. 瞭解一般經濟、會計和政治法律對合同的影響 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>符合規則</li> <li>檢討符規的選擇和挑戰</li> <li>推薦首選方法，並列出原因</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>3. 監管承包商的表現 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力檢討來自不同程序和不同提供者的資料，並與合約中的要求作比較</li> </ul> </li> <li>4. 處理合同上的變更要 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>確保變動適當地獲得批准，而相關人士亦知道上述的變動</li> <li>更新合同上由於應變行動涉及到的所有法律含意</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>5. 在所有商業往來，遵守商業道德慣例的最高標準 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>瞭解和遵從所有機構的道德和商業慣例的標準</li> <li>用一般認可的國際原則,辨認和解決工作機構之間在標準上的衝突、差異和遺漏</li> <li>促進企業的決定，特別是支持企業長期利益、顧客、股東和企業所在的社區的決定</li> <li>與其他人分享意見和鼓勵關於道德和實踐標準的討論；當察覺到有不遵從這些標準的情況，引起其他人的注意和鼓勵改善行動</li> <li>與專合作伙伴合作，辨認和促進標準的更改，目的是提高行業的專業性</li> </ul> </li> </ul> </li> </ol> |
| 評核指引 | <p>上述能力單元之綜合能力要求為</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>提供處理合同的一般支援；並且</li> <li>提供道德和實踐標準，以提高專業性</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 備註   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |

資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 名稱   | 處理採購事務                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 編號   | ITSWG519A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 應用範圍 | 按照機構的政策和指引，處理有關軟件開發、維修及服務供應的採購事務                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 級別   | 5                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 學分   | 5                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 能力   | <p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>具備採購政策和技巧的知識 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>識別機構適用的相關標準、指引和政策</li> <li>在必要時，參考適當專家的意見和教導</li> <li>辨認相關的持份者</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>以對個人和機構正面形象有貢獻的方式，處理採購事務 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>確保相應的採購專家所發展、實施和處理的採購關係，符合認可和可持續的道德和商業慣例的標準</li> <li>為在採購過程中工作的個別人士和機構，建立尊重、可信性和持續的價值</li> <li>鼓勵所有同事遵從最高的專業標準</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>以誠實和正直的態度，表達個人的技能、知識和經驗 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>確保相關的採購專家和機構獲得基於明達決議的準確意見，導致較佳的採購結果</li> <li>在採購過程中，當分享關於其它專家或機構的資訊時，準確地和誠實地陳述</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>支持把健康與安全的關注納入決策中 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力促進機構和採購夥伴對健康與安全、可持續的程序和勞工、平等問題和優質設計在策略上的重要性</li> </ul> </li> <li>透過持續教育、擴展經驗和關注創意，建立個人的專業技能和知識，不斷增加採購帶來的經濟價值 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>促進這個事實：是專家的設計、實施和處理採購關係的技能，最終為機構帶來經濟價值</li> <li>確保不斷地改善採購結果，發展行內專業人士的技能 and 知識，和主動地尋找相關的專業證明</li> <li>不斷地瞭解和減輕當前和湧現與採購相關的風險</li> <li>減少採購總費用，透過集中於學習和推廣整個行業的最佳做法，並且主動地尋找新的生意經營方式，擴展採購帶來的經濟價值</li> </ul> </li> </ul> </li> </ol> |
| 評核指引 | <p>上述能力單元之綜合能力要求為</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>提供處理採購事務的一般支持；</li> <li>增加採購過程中的經濟價值；並且</li> <li>尋找採購的新方式</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 備註   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 名稱   | 運用指定的資訊技術和相關的資源                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 編號   | ITSWG520A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 應用範圍 | 在處理機構的資源時，運用和補充，如有需要，指定的資訊技術和相關資源，開拓它們的潛在價值，達致機構的目標和宗旨                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 級別   | 5                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 學分   | 4                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 能力   | <p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>運用資訊技術和相關資源 <p>有能力監督和檢討指定的資訊技術和相關資源是有效地使用來達到機構的目標和宗旨</p> </li> <li>檢查有否誤用資訊技術和相關資源 <p>有能力主動地監督和檢討對機構的投資回報有不利影響的資訊技術和相關資源的誤用和濫用範圍</p> </li> <li>補充資訊技術和相關資源 <p>有能力</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>計劃資訊技術和相關資源的可用性，和</li> <li>獲得相關的資源</li> <li>以致機構的行動可以順利地執行</li> </ul> </li> </ol> |
| 評核指引 | <p>上述能力單元之綜合能力要求為</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>有效地分配資訊技術和相關資源；</li> <li>提供資訊技術和相關資源，以處理資訊技術的策略計劃；並且</li> <li>主動地監督和檢討資訊技術和相關資源的運用，以防止任何誤用和濫用資訊技術和相關資源</li> </ul>                                                                                                                                                                    |
| 備註   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |

資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 名稱   | 招聘、保留和發展資訊技術職員                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 編號   | ITSWG521A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 應用範圍 | 招聘、保留和發展資訊技術職員                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 級別   | 5                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 學分   | 8                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 能力   | <p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 熟悉公司的將來計劃 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 保持與操作單位在人力資源要求的緊密聯系</li> <li>• 辨認何時需要招聘</li> <li>• 瞭解人力資源招聘的過程</li> <li>• 瞭解現有職員的經驗的價值，對比新聘用的職員</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>2. 招聘並且/或者保留資訊技術職員 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 策劃保留現有的職員的策略</li> <li>• 提供留住現有職員的獎勵計劃</li> <li>• 再培訓現有的職員以符合新要求</li> <li>• 執行必要的活動，為未填滿的職位招聘適當的才能</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>3. 發展資訊技術職員 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 瞭解職員發展的需要</li> <li>• 舉行檢討會議，分析職員發展的需要</li> <li>• 為職員的發展，提供教室和在職培訓</li> <li>• 為團隊的發展，推行團隊的建立</li> <li>• 提供獎勵計劃表彰表現</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>4. 維持機構的最佳技術組合 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力保留最佳技術組合的人才，確保機構的操作是有效和高效率的</li> </ul> </li> </ol> |
| 評核指引 | <p>上述能力單元之綜合能力要求為</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 為機構的持續力，招聘、發展和保留資訊技術職員；並且</li> <li>• 維持機構的最佳技術組合，以達到有效和高效率的操作</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 備註   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |

資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 名稱   | 處理員工的表現和評核                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 編號   | ITSWG522A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 應用範圍 | 處理員工的表現和評核,使職員在機構內,可以有效的表現                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 級別   | 5                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 學分   | 7                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 能力   | <p>表現要求</p> <p>1. 瞭解員工發展的倡議</p> <p>有能力</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>瞭解員工發展的重要性</li> <li>瞭解員工表現是量度公司營運的效率的一個方法,也是主動倡議員工發展的一個機會</li> </ul> <p>2. 處理員工表現</p> <p>有能力</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>為機構確定可達到的關鍵目標</li> <li>清楚地傳達給相關員工首先要達到的目標</li> <li>激發員工提升表現</li> <li>設計獎勵計劃,鼓勵員工提升表現</li> </ul> <p>3. 處理員工評核</p> <p>有能力</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>與各職員確定一個關鍵目標,在同意的期限內達到</li> <li>訂定評核標準和表現要求</li> <li>在評核期間和在評核結束時,與職員溝通和評時職員的表現</li> <li>訂定獎勵制度,用來表彰優良表現和認可評核的重要性</li> </ul> <p>4. 當處理職員的表現和評核時,遵守專業慣例</p> <p>有能力</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>引用客觀標準在表現評核上</li> <li>在評核職員時,維持一致的標準</li> </ul> |
| 評核指引 | <p>上述能力單元之綜合能力要求為</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>瞭解員工發展的倡議;並且</li> <li>處理員工的表現和評核</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 備註   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 名稱   | 檢討及調整業務策略及政策                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 編號   | ITSWG524A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 應用範圍 | 為機構檢討及調整業務策略及政策，回應轉變和業績                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 級別   | 5                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 學分   | 4                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 能力   | <p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>瞭解目前業務的發展趨勢 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力概括與機構相關的業務趨勢</li> </ul> </li> <li>按照機構的業務走勢及業績，檢討現行的業務策略及政策 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>按照機構訂定的績效指標，檢討業績</li> <li>分析現行的業務策略和政策在達到業務績效及配合業務走勢的成效</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>分析機構的強弱機危(SWOT) <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力執行機構的強弱機危(SWOT)分析，發展帶來合理和可接受的投資回報的業務策略和政策</li> </ul> </li> <li>按照檢討結果和機構認可的遠景及使命聲明，調整業務策略及政策 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力按照機構的業務宗旨和目標、政策和內部指引，以及任何適用(包括本地及國際)法律和監管要求，為業務的長期持續性適當地調整業務策略及政策</li> </ul> </li> </ol> |
| 評核指引 | 上述能力單元之綜合能力要求為檢討機構現行的業務策略及政策成效，作出調整以達到持續發展，並符合機構認可的遠景及使命聲明。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 備註   | 將調整後的業務策略和政策傳達給機構的所有員工。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |

資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|---------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. 名稱   | 獲取和保修與資訊科技有關的版權和知識產權                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 2. 編號   | 111161L5                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 3. 應用範圍 | 就企業的風險管理, 獲取和保護與資訊科技有關的版權和知識產權                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 4. 級別   | 5                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 5. 學分   | 3 (僅供參考)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 6. 能力   | <p>表現要求</p> <p>6.1 具備版權和知識產權的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>瞭解涉及機構使用資訊科技的版權和知識產權的問題</li> <li>瞭解獲取版權和知識產權的過程</li> <li>檢討最新知識產權要求對數碼經濟發展的應用和影響</li> </ul> <p>6.2 獲取和保護版權和知識產權</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>確定版權和知識產權的需要</li> <li>獲取被確定有需要的版權和知識產權</li> <li>採取行動, 保護機構獲取到的版權和知識產權</li> </ul> <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>根據機構的標準和指引, 確定和獲取所需的版權和知識產權</li> <li>經過適當諮詢內部持份者和/或法律上的專家之後, 採取行動, 保護企業獲取到的版權和知識產權</li> <li>確保所有關於企業版權和知識產權的問題得到適當的處理和在控制之下</li> </ul> |
| 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"> <li>保證企業在使用資訊科技時, 不會侵犯版權和知識產權</li> <li>適當地處理和執行企業所擁有與資訊科技有關的版權和知識產權</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 8. 備註   | 本能力單元取代 ITSWG523A「獲取和保修與資訊科技有關的版權和知識產權」                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |

資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 名稱   | 採納和改編合適的國際標準                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 編號   | ITSWG601A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 應用範圍 | 在執行具體的專業責任和應付機構的需要時, 採納和改編國際標準, 為機構開發和維修軟件產品及軟件服務, 以達到機構的商業目標及宗旨                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 級別   | 6                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 學分   | 5                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 能力   | <p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>具備有關國際標準的知識 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>識別機構適用的國際標準</li> <li>在需要時, 參考合適的專家的指導</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>採納國際標準 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>瞭解和應用行內多套國際標準的重點</li> <li>為機構的需要, 評估和確定最佳的標準</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>改編國際標準 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>理解所選用的國際標準的結構, 例如標準的不同部份的相互關係</li> <li>根據機構的要求, 剪裁和調整標準的細節</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>訂定國際標準 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>參與訂定不同能力級別的標準</li> <li>努力達到那些能力標準</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>以一個專業方式採納和改編國際標準 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>以高效率 and 有效的方式, 為機構使用國際標準</li> <li>在適當時, 採取主動, 改善國際標準</li> <li>獲得相關持份者的認可</li> </ul> </li> </ul> </li> </ol> |
| 評核指引 | <p>上述能力單元之綜合能力要求為</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>為機構採納和改編國際標準, 以達到機構的目標及宗旨; 並且</li> <li>訂定合適的國際標準</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 備註   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |

資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 名稱   | 尋找和提供專業的同事評審                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 編號   | ITSWG603A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 應用範圍 | 在機構執行具體的專業責任和應付機構的需要時，尋找和提供專業的同事評審，為機構開發和維修軟件產品及軟件服務，以達到機構的商業目標及宗旨                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 級別   | 6                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 學分   | 4                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 能力   | <p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>對同事評審可引致的問題有深入的了解 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力瞭解和確定在同事評審一些常見範圍（如保險、版權、軟件准許和知識產權）上的專業和法律涵義、管理要求、財政責任和潛在的責任</li> </ul> </li> <li>尋找和提供同事評審 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>尋找和利用專業的同事評審</li> <li>對其他人的工作提供關鍵性的評論</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>以專業方式發表評估 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>發表客觀、詳盡和可靠的評估</li> <li>在系統說明和選擇上，提供客觀和全面的推薦和介紹</li> </ul> </li> </ul> </li> </ol> |
| 評核指引 | <p>上述能力單元之綜合能力要求為</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>尋求和提供同事評審；並且</li> <li>以專業方式發表評估</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 備註   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 名稱   | 帶領和激發隊員                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 編號   | ITSWG604A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 應用範圍 | 在於從事開發及維護軟體產品和軟體服務機構中，在處於機構的管理和領導地位時，帶領和激發隊員執行業務策略和計劃                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 級別   | 6                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 學分   | 6                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 能力   | <p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>具備帶領和激發隊員的理論和技巧 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>瞭解隊員的具體和獨特的需要</li> <li>瞭解可用於帶領和激發隊員的多種理論和技巧</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>應用適當的技能去帶領和激發隊員 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>分析和判斷隊員的具體和獨特需要，參考適當的理論和方法</li> <li>參考適當的資料來源以協助分析和判斷</li> <li>引導隊員，使他們努力的成果配合機構的目標</li> <li>激發隊員分享知識和經驗</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>以高度專門技術和專業精神，帶領和激發隊員執行業務策略和計劃 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>獲取隊員的尊敬和信任</li> <li>調節領導和激發技巧，配合不同的情況</li> <li>鼓勵充分的參與以達到社會責任和優質表現</li> <li>帶領隊員執行業務策略和計劃，發揮最佳的能力和潛力以達到成果</li> </ul> </li> </ul> </li> </ol> |
| 評核指引 | <p>上述能力單元之綜合能力要求為</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>在帶領隊員時，展示有效的領導才能；</li> <li>激發隊員達到某些目標；並且</li> <li>帶領隊員執行業務策略和計劃，達到優秀結果，以配合機構的目標</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 備註   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |

資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 名稱   | 應用分析方法和技巧去解決問題                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 編號   | ITSWG605A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 應用範圍 | 在管理和領導機構時，運用分析方法和技巧解決問題，從而達到機構的商業目標和宗旨                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 級別   | 6                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 學分   | 6                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 能力   | <p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 認識各種分析方法和技巧 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>瞭解多種與解決問題有關的分析方法和技巧</li> <li>瞭解可利用於多種方法的資訊技術工具</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>2. 運用分析方法和技巧解決問題 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>利用適當的分析方法和技巧解決機構面對的問題</li> <li>利用適當的資訊技術工具來協助解決問題</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>3. 運用分析方法和技巧來提高解決機構問題的有效性和效率，以達到機構的商業目標和宗旨 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>以最有效和最高效率的方式應用分析方法和技巧</li> <li>以最有效和最高效率的方式，應用資訊技術工具，協助解決問題</li> <li>處理因要達到機構的商業目標和宗旨所衍生的問題，及在過程中，通過運用分析方法和技巧，顯示出問題已受控制並得到解決</li> <li>讓持份者知道問題解決的進展和已採取的行動</li> </ul> </li> </ul> </li> </ol> |
| 評核指引 | 上述能力單元之綜合能力要求為適當地應用分析方法和技巧處理及控制機構內解決問題的過程，達到機構的商業目標和宗旨。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 備註   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |

資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 名稱   | 委派責任                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 編號   | ITSWG606A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 應用範圍 | 在開發及維修軟件產品和軟件服務中，就處理和帶領機構時，委派責任，以達致機構的商業目標或完成軟件開發項目                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 級別   | 6                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 學分   | 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 能力   | <p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>具備委派理論和技巧的知識 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>瞭解各職員獨有的長處和弱點</li> <li>瞭解委派的需要</li> <li>瞭解各種可使用的委派責任的理論和技巧</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>運用適當委派責任的技巧 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>分析職員的長處和弱點</li> <li>按照職員的長處和能力委派責任</li> <li>澄清職員對自身的責任的理解</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>委派責任給擁有高度專門技術和專業精神的職員，以達致機構的商業目標或完成軟件開發項目 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>以清楚、有效和毫不含糊的方式給職員委派責任</li> <li>開拓職員的全部潛能和發展職員的最佳能力和潛力，以達致機構的商業目標或完成軟件開發項目</li> <li>在委派過程中，使職員之間能達到最佳協同效應</li> </ul> </li> </ul> </li> </ol> |
| 評核指引 | <p>上述能力單元之綜合能力要求為</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>委派責任給適合的職員</li> <li>透過適當的工作或所分派的任務，發展職員的潛力；並且</li> <li>透過適當的工作或所分派的任務，開拓職員的全部潛能，以達致機構的商業目標或完成軟件開發項目</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 備註   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |

資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|      |                                                                                                                                                                                                                                                               |
|------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 名稱   | 預測和監控業績                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 編號   | ITSWG607A                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 應用範圍 | 預測和監控業績，確保機構的延續性                                                                                                                                                                                                                                              |
| 級別   | 6                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 學分   | 4                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 能力   | <p>表現要求</p> <p>1. 瞭解業績報告和業績分析</p> <p>有能力理解業績報告和管理報告，並根據各種業務情況或情景，監察現有的業績表現和預計未來表現</p> <p>2. 訂定主要的業績指標</p> <p>有能力訂定機構的主要業績指標，例如盈利或虧損、市場佔有率和公司發展度量指標</p> <p>3. 預測業績</p> <p>有能力根據現有的業績度量指標，使用統計模式來推斷、預測和預報業績</p> <p>4. 監控業績</p> <p>有能力根據業績報告和管理報告，於適當的時候監控業績</p> |
| 評核指引 | 上述能力單元之綜合能力要求為按照公司的管治方法和承諾政策，預測和監控機構的業績。                                                                                                                                                                                                                      |
| 備註   |                                                                                                                                                                                                                                                               |

資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 名稱   | 識別增加、強化和提高競爭優勢的機會                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 編號   | ITSWG608A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 應用範圍 | 通過資訊和通訊技術應用的部署, 識別增加、強化和提高機構的競爭優勢的機會, 使機構能達到其長遠商業目標及宗旨                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 級別   | 6                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 學分   | 4                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 能力   | <p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 識別那些資訊和通訊技術的應用系統可用來增加、加化和提高機構的競爭優勢<br/> 有能力的識別那些資訊和通訊技術應用系統可用來增加、加化和提高機構的競爭優勢</li> <li>2. 測試和評估可能增加、強化和提高機構的競爭優勢的資訊和通訊技術的應用系統<br/> 有能力的對可能增加、強化和提高機構的競爭優勢的資訊和通訊技術的應用系統進行測試和評估, 例如改善操作效率</li> <li>3. 部署可能增加、強化和提高機構的競爭優勢的資訊和通訊技術的應用系統<br/> 有能力的按照機構的變更管理政策和內部指引及任何適用的(包括本地及國際)法律與監管要求, 部署可能增加、強化和提高機構的競爭優勢的資訊和通訊技術的應用系統</li> </ol> |
| 評核指引 | 上述能力單元之綜合能力要求為透過資訊和通訊技術的應用系統的部署, 確定增加、強化和提高機構的競爭優勢的機會。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 備註   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |

資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 名稱   | 制定與資訊科技有關的風險緩和策略和計劃                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 編號   | ITSWGGS610A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 應用範圍 | 在機構內處理風險時，制定與資訊科技(例如軟件開發、維修和軟件服務)有關的風險緩和策略和計劃，以達到業務宗旨及目標                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 級別   | 6                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 學分   | 4                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 能力   | <p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>具備現行的資訊科技風險緩和技術的知識 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力瞭解現行的風險緩和技術和它們的長處和弱點</li> </ul> </li> <li>瞭解風險緩和計劃的要求 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力聯繫機構的風險管理要求與標準方法和機構內部適用的指引</li> </ul> </li> <li>以高度專門技術和專業精神，制定與資訊科技有關的風險緩和策略和計劃 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>按照機構的整體風險管理策略，制訂最適合機構的資訊科技相關的風險緩和策略</li> <li>按照已制訂的風險緩和策略，制訂風險緩和計劃</li> <li>使用適當的方法和工具制訂風險緩和策略和計劃</li> <li>用清楚和淺易的方式記錄風險緩和策略和計劃，使所有持份者能理解</li> <li>獲取持份者對風險緩和策略和計劃的認可</li> </ul> </li> </ul> </li> </ol> |
| 評核指引 | 上述能力單元之綜合能力要求為制訂一套適合機構的資訊科技相關的風險緩和策略和計劃，而計劃能充分地緩和機構面對的風險和得到機構內相關的高級管理人員和用戶的認可。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 備註   | 先修單元: ITSWGGS609A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

**資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元**

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 名稱   | 檢討與資訊科技有關的風險因素，並執行和監管風險緩和計劃                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 編號   | ITSWG611A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 應用範圍 | 在機構內處理風險時，檢討與資訊科技(例如軟件開發、維修和軟件服務)有關的風險因素,並執行和監管風險緩和計劃，以達到業務宗旨及目標                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 級別   | 6                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 學分   | 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 能力   | <p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>熟悉需要檢討的風險因素 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>瞭解已確定的風險因素</li> <li>瞭解風險評估的檢討過程</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>執行和監管風險緩和計劃 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>理解風險緩和計劃指定的活動</li> <li>在風險評估的檢討過程中，使用適當的方法和工具</li> <li>執行風險評估的檢討程序</li> <li>監管在進展中的活動，如需要，從相關的人士尋求闡明</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>以高度專門技術和專業精神，檢討與資訊科技有關的風險因素 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>從風險評估檢討過程，確定、分析和記錄與資訊科技有關的風險</li> <li>理解風險評估報告</li> <li>用清楚和淺易的方式來更新風險評估報告，使所有持份者能理解</li> <li>獲取持份者認可修改過的風險評估報告</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>以高度專門技術和專業精神，執行和監管風險緩和計劃 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>根據機構的標準和指引，處理和/或執行和監督風險緩和計劃的施行</li> <li>確保適當的風險控制配置在適當的地方</li> <li>在必要時，根據機構的變動管理程序對計劃作出調整</li> <li>獲取持份者認可風險緩和計劃的結果</li> </ul> </li> </ul> </li> </ol> |
| 評核指引 | <p>上述能力單元之綜合能力要求為</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>檢討和修改先前批准的風險評估報告,充分地反映出機構面對與資訊科技有關的風險因素，以獲得持份者的認可；</li> <li>適當地執行和監管風險緩和計劃；並且</li> <li>確保風險緩和活動的結果獲得持份者的認可</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 備註   | 先修單元: ITSWG610A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |

資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 名稱   | 處理變更                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 編號   | ITSWG613A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 應用範圍 | 為機構處理與開發及維修軟件產品和軟件服務的變更，以達到業務宗旨及目標                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 級別   | 6                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 學分   | 5                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 能力   | <p>表現要求</p> <p>1. 瞭解變更</p> <p>有能力</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>瞭解變更的重要性和需要</li> <li>瞭解變更的含義</li> </ul> <p>2. 積極地處理變更</p> <p>有能力</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>確定變動是否已發生</li> <li>評估因變動所帶來的衝擊</li> <li>處理變更</li> <li>記錄變更</li> </ul> <p>3. 緊握改善機會</p> <p>有能力</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>把因變更而引致的負面影響減到最小</li> <li>利用變更的槓桿效益,享受因變更所獲得的正面成果</li> </ul> |
| 評核指引 | <p>上述能力單元之綜合能力要求為</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>積極地處理變更，並且</li> <li>緊握因變更所帶來的改善機會起。</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 備註   | 這能力單元與「帶領和激發隊員」能力單元(ITSWG604A)可合併成一能力單元集束。參與者有能力「帶領和激發隊員，讓他們為變更作好準備，正面地處理變更」。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 名稱   | 分配和給予資訊科技和相關資源的優先次序                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 編號   | ITSWG614A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 應用範圍 | 為機構處理資源，通常在資料不全和不協調的情況下，分配和給予資訊科技相關資源優先次序，使投資有最佳的回報                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 級別   | 6                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 學分   | 4                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 能力   | <p>表現要求</p> <p>1. 瞭解資訊科技相關的資源</p> <p>有能力</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>確定所有不同類型的資源包括資本、勞工和資訊科技行業的資料；和能在資料不全和不協調的情況下，聯繫資源之間的關係</li> <li>量化為相關的資源</li> </ul> <p>2. 找出投資回報</p> <p>有能力</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>計算投資回報，確定淨盈利(在稅以後)佔總資產的百分比</li> <li>計算持份者/股東的資產回報，即公司總資產扣除債務和衡量公司是否有效地使用財產的總資產回報</li> </ul> <p>3. 分配和給予資訊科技和相關資源優先次序</p> <p>有能力根據各個行動計劃在公司策略計劃的最佳投資回報的先後次序，有效地分配機構內資訊科技相關的資源，包括人力資源和硬件資源給各個行動計劃</p> |
| 評核指引 | <p>上述能力單元之綜合能力要求為</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>在資料不全和不協調的情況下，瞭解資訊科技資源及其數量，作資源分配和給予資源優先次序；並且</li> <li>在資料不全和不協調的情況下，適當地分配資源給各項行動計劃，務求獲取最大的投資回報</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 備註   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |

資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 名稱   | 訂定和維持與資訊科技有關的人力資源接替計劃                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 編號   | ITSWG615A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 應用範圍 | 為機構的延續及發展, 訂定和維持資訊科技員工接替計劃, 以配合未來在資訊科技及通訊業內與軟件產品及軟件服務相關的人力需求                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 級別   | 6                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 學分   | 8                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 能力   | <p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>具備員工接替的知識 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>瞭解人員管理的重要性</li> <li>瞭解人員流動的現象和含義</li> <li>瞭解已確立的職位和技能要求的相配</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>訂定資訊科技員工接替計劃 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>確定資訊科技組織結構和人力資源要求</li> <li>根據以往一些可能是不完整的及不準確的紀錄, 估計員工變化情況</li> <li>構想策略(對外招聘或內部工作轉換/調遣)以應付人員配備變化</li> <li>記錄對策在接替計劃</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>維持資訊科技員工接替計劃 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>確定人員流動已發生</li> <li>確定項目已到達一個需要在人手方面另作配合的階段</li> <li>進行必要的活動以應付變更</li> <li>將吸取的教訓,更新在接替計劃</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>維持機構足夠的勞動力 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力保持人力資源在優選的水平以達到最佳的顧客服務</li> </ul> </li> </ol> |
| 評核指引 | <p>上述能力單元綜合能力要求為</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>訂定資訊科技員工接替計劃; 並且</li> <li>為機構的延續性, 維持資訊科技員工接替計劃</li> </ul> <p>以配合未來在資訊科技及通訊業內與軟件產品及軟件服務相關的人力需求。</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 備註   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |

資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 名稱   | 為資訊科技投資建立企業事例                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 編號   | ITSWG617A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 應用範圍 | 為機構關於開發及維修軟件產品和軟件服務的資訊科技投資，建立企業事例（包括評估標準），以達到該機構的商業目標及宗旨                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 級別   | 6                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 學分   | 11                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 能力   | <p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>對基本投資概念有好的掌握 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>理解定性理財和投資概念</li> <li>掌握基本的定量理財技術和比率</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>建立企業案例 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>確定發展為基礎建設根基或應用發展</li> <li>瞭解資訊科技發展對機構目標的重要性和利益</li> <li>為企業事發展故事情節</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>制定評估標準 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>列出對機構定性的利益</li> <li>在任何可能的情況下定量利益</li> <li>為評估建立比率基準</li> </ul> </li> </ul> </li> </ol> |
| 評核指引 | <p>上述能力單元之綜合能力要求為</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>為軟件/系統開發，建立企業事例；並且</li> <li>制訂評估標準和基準</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 備註   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |

資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 名稱   | 瞭解系統開發的生命週期(SDLC)和軟件開發過程                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 編號   | ITSWG619A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 應用範圍 | 瞭解系統開發的生命週期(SDLC)和軟件開發過程, 以在機構內或為對外客戶提供資訊科技諮詢, 達到該機構的商業目標及宗旨                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 級別   | 6                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 學分   | 4                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 能力   | <p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>具備系統開發生命週期和軟件開發過程的知識 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>明確說明在系統開發生命週期的活動</li> <li>瞭解軟件開發過程的各種方法</li> <li>瞭解任何可用於系統開發生命週期和軟件開發過程的資訊科技工具</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>應用系統開發生命週期和軟件開發過程的知識, 為機構開發軟件 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>參照適當的軟件開發方法, 設計系統開發生命週期和軟件開發過程的活動</li> <li>利用任何資訊科技工具設計這些活動</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>使用系統開發生命週期和軟件開發過程來提高機構軟件開發的成效和效率 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>考慮到機構的具體情況, 以最有效和最高效率的方式運用系統開發生命週期和軟件開發過程</li> <li>以最有效和最高效率的方式運用任何適當的資訊科技工具</li> <li>透過使用系統開發生命週期 和軟件開發過程,處理軟件開發項目和顯示出項目是在控制之內</li> <li>通知持份者軟件開發的活動和進展</li> </ul> </li> </ul> </li> </ol> |
| 評核指引 | 上述能力單元之綜合能力要求為透過使用系統開發生命週期和適當的軟件開發過程, 顯示軟件開發在機構內獲得適當處理和在控制之內, 確保達到機構的商業目標及宗旨。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 備註   | 這能力單元與設計、發展和維修功能有關,也許與其功能範圍重疊。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |

資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 名稱   | 瞭解資訊科技操作和資訊處理                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 編號   | ITSWG620A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 應用範圍 | 瞭解資訊科技操作和資訊科技處理, 以在機構內或為對外客戶提供資訊科技諮詢, 達到該機構的商業目標及宗旨                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 級別   | 6                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 學分   | 4                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 能力   | <p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>具備資訊科技操作和資訊處理的知識 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>瞭解資訊科技操作和資訊處理的活動</li> <li>瞭解影響機構資訊科技操作和資訊處理的各種因素, 例如宗旨和目標、成功標準、成本驅動力, 成績測量等</li> <li>瞭解任何可運用在資訊科技操作和資訊處理的資訊科技工具</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>應用資訊科技操作和資訊科技處理的知識在管理機構 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>處理資訊科技操作和資訊處理的活動</li> <li>利用任何資訊科技工具在管理這些活動</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>提高機構的資訊科技操作和資訊處理的成效和效率 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>以最有效和最高效率的方式為機構處理資訊科技操作和資訊處理的活動</li> <li>以最有效和最高效率的方式應用任何適用的資訊科技工具, 處理機構資訊科技操作和資訊處理</li> <li>顯示出資訊科技操作和資訊處理達到機構設定的宗旨和目標</li> </ul> </li> </ul> </li> </ol> |
| 評核指引 | 上述能力單元之綜合能力要求為顯示資訊科技操作和資訊處理在機構獲得適當處理和在控制之內, 確保達到機構的商業目標及宗旨。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 備註   | 這能力單元與營運與支援功能有關, 也許與其功能範圍重疊。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |

資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 名稱   | 瞭解資訊科技的項目管理                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 編號   | ITSWG621A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 應用範圍 | 瞭解資訊科技項目的管理，以在機構內或為對外的客戶提供資訊科技諮詢，確保達到機構的商業目標及宗旨                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 級別   | 6                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 學分   | 4                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 能力   | <p>表現要求</p> <p>1. 具備資訊科技項目管理的知識</p> <p>有能力</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>瞭解資訊科技項目管理的活動</li> <li>瞭解資訊科技項目管理的各種方法，例如PMI，PRINCE2 等</li> <li>瞭解資訊科技項目管理工具，例如MS-Project</li> </ul> <p>2. 應用資訊科技項目管理的知識，管理機構的資訊科技項目</p> <p>有能力</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>計劃資訊科技項目管理的活動</li> <li>處理執行這些活動</li> <li>利用資訊科技項目管理工具管理這些活動</li> </ul> <p>3. 提高機構資訊科技項目管理的成效和效率，以達到機構的商業目標及宗旨</p> <p>有能力</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>以最有效和最高效率的方式為機構處理資訊科技項目的活動</li> <li>以最有效和最高效率的方式應用任何適用的資訊科技工具，處理機構資訊科技項目</li> <li>以達到該機構的商業目標及宗旨</li> </ul> |
| 評核指引 | 上述能力單元之綜合能力要求為顯示資訊科技項目在機構獲得適當處理，確保達到機構的商業目標及宗旨。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 備註   | 這能力單元與項目管理功能有關，也許與其功能範圍重疊。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |

資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 名稱   | 瞭解組織和項目的質素保證                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 編號   | ITSWG622A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 應用範圍 | 瞭解組織和項目的質素保證，以在機構內或對外的客戶提供資訊科技諮詢，確保達到機構的商業目標及宗旨                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 級別   | 6                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 學分   | 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 能力   | <p>表現要求</p> <p>1. 具備組織和項目的質素保證的知識</p> <p>有能力</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>瞭解組織和項目質素保證的活動</li> <li>瞭解各種組織和項目質素保證的方法</li> <li>瞭解任何組織和項目質素保證的資訊科技工具</li> </ul> <p>2. 應用組織和項目質素保證的知識在機構內</p> <p>有能力</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>設計組織和項目的活動</li> <li>處理這些活動的執行</li> <li>利用資訊科技工具管理這些活動</li> </ul> <p>3. 透過組織和項目的質素保證,提高機構在管理上的成效和效率，以達到該機構的商業目標及宗旨</p> <p>有能力</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>以最有效和最高效率的方式為機構處理組織和項目質素保證的活動</li> <li>以最有效和最高效率的方式，應用任何適用的資訊科技工具於機構的組織和項目的質素保證</li> <li>以達到該機構的商業目標及宗旨</li> </ul> |
| 評核指引 | 上述能力單元之綜合能力要求為顯示組織和項目的質素保證在機構獲得適當處理，確保達到機構的商業目標及宗旨。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 備註   | 這能力單元與質素保證功能有關，也許與其功能範圍重疊。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |

資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 名稱   | 採納和改編適用的資訊保安的國際標準                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 編號   | ITSWG623A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 應用範圍 | 採納和改編資訊保安的國際標準, 以在機構內或對外的客戶提供資訊科技諮詢, 確保達到機構的商業目標及宗旨                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 級別   | 6                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 學分   | 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 能力   | <p>表現要求</p> <p>1. 具備資訊保安的國際標準的知識</p> <p>有能力</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>瞭解資訊保安現行的國際標準, 例如資料保密和隱私性</li> <li>瞭解版權和知識產權的相關法律</li> <li>瞭解這些標準和法律對機構的適用性</li> <li>瞭解任何可用於管理資訊保安的資訊科技工具</li> <li>如需要闡明, 諮詢法律上的專家和相關的專家</li> </ul> <p>2. 應用國際標準於機構的資訊保安處理</p> <p>有能力</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>分析機構資訊保安的需要</li> <li>按照適用的國際標準和法律, 設計處理機構的資訊保安的活動</li> <li>處理這些活動的執行</li> <li>利用任何適用的資訊科技工具管理這些活動</li> </ul> <p>3. 透過應用國際標準, 提高機構的資訊保安管理的成效和效率, 以達到機構的商業目標及宗旨</p> <p>有能力</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>以最有效和最高效率的方式為機構處理資訊保安管理的活動</li> <li>以最有效和最高效率的方式, 應用任何適用的資訊科技工具於機構的資訊保安管理</li> </ul> |
| 評核指引 | 上述能力單元之綜合能力要求為顯示資訊保安在機構獲得適當處理, 並且符合適用的國際標準和法律, 確保達到機構的商業目標及宗旨。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 備註   | 這能力單元與保安管理功能有關, 也許與其功能範圍重疊。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |

資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 名稱   | 捕捉市場和競爭者的情報                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 編號   | ITSWG625A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 應用範圍 | 為機構在開發及維修軟件產品和軟件服務的延續及發展，捕捉市場和競爭者的情報                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 級別   | 6                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 學分   | 4                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 能力   | <p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>瞭解現時市場的生態環境和競爭及監管力量 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力理解本地/國際市場的生態和它背後的競爭和監管力量，以辨認各種現存及潛在的商業伙伴和競爭對手</li> </ul> </li> <li>辨認新市場和新顧客 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>辨認在不同市場和不同顧客組份的變更媒介，例如技術的進步和用戶需求</li> <li>使用市場研究工具辨認新的市場和新的顧客</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>捕捉市場和競爭者的情報 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力與市場和競爭者情報相關的來源建立關係和網絡</li> </ul> </li> <li>以科學證據，分析和證實收集到的情報 <ul style="list-style-type: none"> <li>有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>以科學證據分析和證實所得到的市場與競爭者的情報是真正的</li> <li>按照機構指引和任何適用的(本地和國際)法律和監管要求，收集市場和競爭者的情報</li> </ul> </li> </ul> </li> </ol> |
| 評核指引 | 上述能力單元之綜合能力要求為根據所捕捉到的市場和競爭者的情報，為機構的延續力，制定有效的經營策略。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 備註   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 名稱   | 帶領和激發隊員達到非凡的目標和完成驚人的任務                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 編號   | ITSWGGS701A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 應用範圍 | 在處於機構的管理和領導地位時，帶領和激發隊員完成嶄新和非凡的目標和驚人的任務                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 級別   | 7                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 學分   | 12                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 能力   | <p>表現要求</p> <p>1. 應用適當的技能，帶領和激發隊員發揮他們最佳的潛力和能力<br/>有能力</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 分析和判斷隊員的具體和獨特需要，參考適當的理論和方法</li> <li>• 引導和啟發隊員，達到機構的非凡和富挑戰性的目標</li> <li>• 激發隊員發揮他們最佳的潛力和能力</li> </ul> <p>2. 以高度的專門技術和專業精神，帶領和激發隊員達到非凡的目標和完成驚人的任務<br/>有能力</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 獲取隊員的尊敬和信任</li> <li>• 調節領導和激發技能，迎合不同的情況</li> <li>• 活發隊員充分的參與，使每個隊員達到最佳的表現</li> <li>• 帶領隊員發揮最高度的潛力和協同效應，達到非凡的目標和完成驚人的任務</li> </ul> |
| 評核指引 | <p>上述能力單元之綜合能力要求為</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 激發所有隊員發揮他們最佳的潛力和能力，達到富挑戰性的目標；並且</li> <li>• 帶領隊員為機構達到非凡的目標和完成驚人的任務。</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 備註   | 先修單元: ITSWGGS604A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |

資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|---------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. 名稱   | 瞭解並利用預設的數據可視化儀錶板/顯示工具                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 2. 編號   | 111151L4                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 3. 應用範圍 | 瞭解數據可視化儀錶板/顯示器的基本功能，並利用預設的數據可視化儀錶板/顯示工具（如 Tableau、Power BI、Sisense 等）進行可視化數據表示                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 4. 級別   | 4                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 5. 學分   | 6 (僅供參考)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 6. 能力   | <p>表現要求</p> <p>6.1 瞭解數據可視化儀錶板/顯示的基本功能</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 瞭解數據可視化儀錶板/顯示的基本功能</li> <li>▪ 具備預設數據可視化儀錶盤/顯示幕操作知識</li> <li>▪ 通過使用預設的數據可視化儀錶板/顯示幕，瞭解業務洞察力</li> </ul> </li> </ul> <p>6.2 根據所需的業務見解，利用預設的數據可視化儀錶板/顯示工具，進行關鍵可視化數據表示</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 利用預設的數據可視化儀錶板/顯示工具（如 Tableau、Power BI、Sisense 等）進行關鍵可視化數據表示</li> </ul> </li> </ul> <p>6.3 管理和評估預設的數據可視化儀錶板/顯示工具</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 根據所需的業務見解，管理和評估預設數據可視化儀錶板/顯示工具的可視化表示結果</li> </ul> </li> </ul> |
| 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"> <li>▪ 瞭解數據可視化儀錶板/顯示的基本功能</li> <li>▪ 根據所需的業務見解，利用預設的數據可視化儀錶板/顯示工具，獲取關鍵的可視化數據表示</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 8. 備註   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|---------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. 名稱   | 制定並執行數據採集和收集程序，進行預處理和探索性數據分析                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 2. 編號   | 111131L5                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 3. 應用範圍 | 進行數據採集過程，包括破解/整理複雜數據，選擇與問題相關的適當技術。利用一系列的數據審計技術和方法進行數據質量評估和數據質量驗證。對有噪音、不完整的數據或有數據質量問題的數據進行數據清理                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 4. 級別   | 5                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 5. 學分   | 3 (僅供參考)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 6. 能力   | <p>表現要求</p> <p>6.1 掌握數據獲取和收集過程以及預處理和探索性數據分析的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 具有數據獲取和收集過程的知識（見備註 1）</li> <li>▪ 具有預處理和探索性數據分析的知識（見備註 2）</li> </ul> </li> </ul> <p>6.2 評估和管理不同的數據採集方法</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 能夠使用適當的方法，從內部或外部來源獲取數據</li> </ul> <p>6.3 對數據進行預處理和轉換</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 能夠對數據進行預處理和轉換，以確保使用特徵工程或探索性數據分析，使其達到項目的最佳格式、佈局或形狀</li> </ul> <p>6.4 進行和審查數據質量過程</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 能夠進行和審查數據質量評估，以發現缺失值、重複值、多個來源和不一致的格式</li> </ul> |
| 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"> <li>▪ 具有數據獲取和收集過程以及預處理和探索性數據分析的知識</li> <li>▪ 開發和執行數據獲取和收集過程，進行預處理和探索性數據分析，以獲得有效的、準確解釋的和適用於所需環境的數據</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 8. 備註   | <p>1. 各種數據採集方法是收集新的數據；轉換/改造遺留數據；共享/交換數據；以及購買數據。這包括自動收集（如傳感器派生的數據），人工記錄經驗觀察，以及從其他來源獲得現有數據。</p> <p>2. 探索性數據分析（EDA）是指對數據集進行的某些類型的初步分析和發現，通常是在分析過程的早期。對數據的預處理將通過分析數據的分類或數字，使其可視化和一些統計決策來進行。</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |

資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|---------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. 名稱   | 制定合規框架，以滿足與企業數據相關的道德和法規要求                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 2. 編號   | 111132L6                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 3. 應用範圍 | 為企業實現業務目標和制定合規框架，以滿足企業數據生命週期每個階段（例如數據擁有權和數據隱私）的道德標準、當地和國際監管要求。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 4. 級別   | 6                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 5. 學分   | 9 (只供參考)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 6. 能力   | <p>表現要求</p> <p>6.1 了解企業數據倫理和監管要求</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 了解涉及的數據類型</li> <li>■ 確定法律、政策和/或道德約束如何影響企業數據</li> <li>■ 解釋企業數據中應該/必須考慮的道德、合規和法律問題</li> <li>■ 表現出對與收集和使用企業數據相關的個人隱私問題的意識（見備註 1）</li> </ul> <p>6.2 制定合規框架</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 評估組織面臨的企業數據中的一些既定倫理和法律問題</li> <li>■ 創建合規框架，解決有關企業數據的道德和監管問題</li> </ul> <p>6.3 展現專業性</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 能夠：</li> <li>■ 將行業最佳實踐應用於開發合規框架</li> <li>■ 遵守組織的指導方針和程序以及任何（當地和國際）法律和法規要求（如果適用）</li> </ul> |
| 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"> <li>■ 在特定背景下識別數據治理義務、挑戰、新出現的法律和道德數據隱私、安全最佳實踐和不確定性</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 8. 備註   | <p>1. 通過記錄數據資產與數據相關的存取，以滿足法規要求並避免罰款</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |

資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|---------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. 名稱   | 為企業定義數據分類策略                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 2. 編號   | 111133L6                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 3. 應用範圍 | 為企業定義數據分類策略，以根據企業數據的可識別性、敏感度和關鍵性增強數據性能和利用率。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 4. 級別   | 6                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 5. 學分   | 6 (僅供參考)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 6. 能力   | <p>表現要求</p> <p>6.1 瞭解數據分類和數據分類策略的類型</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 具備以下知識 <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 數據分類（見注 1）及各類數據分類策略（見注 2）</li> <li>▪ 資料性能和利用率的關鍵性能指標（見注 3）</li> </ul> </li> </ul> <p>6.2 定義企業數據分類策略</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 能夠為企業定義和建立數據分類策略，提升數據性能和利用率</li> </ul> <p>6.3 評估數據性能和利用率</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 能夠根據企業數據的可識別性、敏感度和關鍵性來評估數據性能和利用率</li> </ul> |
| 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"> <li>▪ 為企業定義數據分類策略，以根據企業數據的可識別性、敏感度和關鍵性，增強數據性能和利用率</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 8. 備註   | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 對資料數據進行分類以傳達資訊，包括在機密性、完整性和可用性方面。例如，數據可以分為敏感、公共、機密或個人。</li> <li>2. 資料分類原則涉及： <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 資訊管理，以確保敏感資訊在對企業構成的威脅方面得到處理</li> <li>▪ 如何在企業內使用和構建這些收集的數據，以允許授權人員在正確的時間獲取正確的資訊，查看和訪問資訊</li> </ul> </li> <li>3. 數據性能和利用率應考慮企業數據的可識別性、敏感度和關鍵性。</li> </ol>                                                                                                              |

資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|---------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. 名稱   | 根據業務需求實施企業數據標準                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 2. 編號   | 111134L6                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 3. 應用範圍 | 定義、維護和實施滿足業務需求的數據標準，並在適合企業的資訊系統中提供數據隱私和安全性                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 4. 級別   | 6                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 5. 學分   | 6 (僅供參考)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 6. 能力   | <p>表現要求</p> <p>6.1 評估現有的數據標準和原則</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 評估建模、元數據、安全性、參考數據和主數據的現有數據標準和原則</li> </ul> </li> </ul> <p>6.2 定義企業數據標準和原則</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 定義企業數據標準和原則，涉及建模、元數據、安全性、參考數據、主數據等的業務需求（見注 1），並貫穿整個數據生命週期（見注 2）</li> </ul> </li> </ul> <p>6.3 審查企業數據標準和原則</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 審查企業數據標準和原則，如數據隱私政策、道德和社會問題，主動遵守法規，並允許與數據專業人員協作</li> </ul> </li> </ul> <p>6.4 分配數據質量責任</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 分配數據品質責任，以衡量和跟進企業數據品質 KPI</li> </ul> </li> </ul> |
| 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"> <li>▪ 分配數據品質職責，以衡量和跟進企業數據品質 KPI</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 8. 備註   | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 業務需求包括（但不限於）道德問題、法規遵從性、國際和當地標準等。</li> <li>2. 數據生命週期包括（但不限於）數據擁有權、數據保管人、數據保留、數據共享、數據歸檔和數據處置。</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|---------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. 名稱   | 瞭解數據概念和拓撲的使用                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 2. 編號   | 111135L6                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 3. 應用範圍 | 瞭解數據概念和類型與數據維度的使用方式，通過在整個數據生命週期中於適當的內容中來讀取數據、處理數據和交流數據                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 4. 級別   | 6                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 5. 學分   | 3 (僅供參考)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 6. 能力   | <p>表現要求</p> <p>6.1 瞭解不同類別下數據維度的概念和拓撲的使用</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 瞭解不同類別下數據維度的概念和拓撲的使用（見注 1）（見注 2）</li> </ul> </li> </ul> <p>6.2 瞭解企業數據流</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 瞭解數據流，例如將在企業的哪些部分生成數據，哪些部門需要數據才能運行，如何管理數據流以及數據在轉換中如何變化</li> </ul> <p>6.3 瞭解數據的各個層次</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 瞭解各種數據層（見注 3），從原始統計數據或非結構化數據片段（例如社交媒體帖子）到整個數據生命週期的可操作見解。</li> </ul> |
| 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"> <li>▪ 具有正確設計的數據拓撲，該拓撲具有可持續性和面向未來，並能抵抗與數據特徵相關的持續變化（見注 4），為任何企業成功進行任何類型的分析奠定基礎</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 8. 備註   | <p>1. 數據拓撲是一種對實際數據方案進行分類和管理的方法。資料拓撲有三個核心元素：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 區域地圖</li> <li>▪ 數據流</li> <li>▪ 資料層</li> </ul> <p>2. 資料類別包括：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 離散與連續</li> <li>▪ 結構化與非結構化</li> <li>▪ 維度</li> </ul> <p>3. 數據層包括數據源層、數據存儲層、數據處理/分析層和數據輸出層。數據層與數據管理方法的類型（如數據倉庫或數據湖）以及數據採集選項的類型（如新數據收集、數據提取或數據即服務）</p> <p>4. 數據特徵包括數據數量、種類、速度、準確性和對數據價值的感知</p>                                                              |

資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|---------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. 名稱   | 識別和評估數據源，以滿足支援業務目標的數據要求                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 2. 編號   | 111136L6                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 3. 應用範圍 | 根據已定義的數據策略、企業數據標準或支持業務的目標，確定可靠的數據源                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 4. 級別   | 6                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 5. 學分   | 6 (僅供參考)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 6. 能力   | <p>表現要求</p> <p>6.1 識別和理解數據來源和數據要求</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>了解數據要求以及可用性和可訪問性問題</li> <li>了解業務目標</li> <li>識別支持業務目標的數據需求</li> <li>確定符合數據要求的數據源</li> </ul> <p>6.2 根據需求評估數據源</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>建立數據項目所需的關鍵內部和外部數據源以及數據可用性和可訪問性</li> <li>利用對機構內部和外部的一系列數據源的廣泛了解，包括從何處以及如何收集它們（見備註 1）、在何處以及如何存儲它們以及它們之間的相互關係，以驗證潛在數據的相關性來源</li> </ul> <p>6.3 展現專業性</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>能夠：</li> <li>應用行業最佳實踐來識別和評估數據源</li> <li>遵守組織的指導方針和程序以及任何（當地和國際）法律和法規要求（如果適用）</li> </ul> |
| 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"> <li>管理數據源識別過程，建立不同來源數據的可用性和可訪問性，以滿足支持業務目標的數據需求</li> <li>有效地識別和評估數據源</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 8. 備註   | <p>1. 客戶數據平臺主要專注於收集和匯總第一方數據，也可以存儲第二方和第三方數據。</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |

資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|---------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. 名稱   | 為確定內部或外部源，管理和實施不同的數據採集選項                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 2. 編號   | 111137L6                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 3. 應用範圍 | 管理和實施已識別數據源（內部和外部）的不同數據採集選項。<br>這些選項包括收集新數據、轉換/轉換舊數據、共用/交換數據以及通過訂閱或數據即服務解決方案購買數據                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 4. 級別   | 6                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 5. 學分   | 6 (僅供參考)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 6. 能力   | <p>表現要求</p> <p>6.1 了解不同的數據採集選項</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>了解數據描述、各種數據採集和整理技術（見備註 1）</li> </ul> <p>評估和管理各種數據採集選項</p> <p>6.2 管理和實施不同的數據採集選項</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>使用不同的技術從所有已識別的內部和外部來源（結構化或非結構化數據）獲取數據，例如 ETL 批處理、流式攝取、抓取器、API 和 crawlers</li> <li>利用各種數據整理技術，例如復雜和多源數據的解析和算法</li> <li>意識到獲取內部和外部數據的隱私和道德影響</li> </ul> <p>6.3 展會專業性</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>能夠：</li> <li>應用行業典範做法來管理和實施不同的數據採集選項</li> <li>遵守機構的指導方針和程序以及任何（當地和國際）法律和法規要求（如果適用）</li> </ul> |
| 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"> <li>通過各種數據採集和整理技術收集適當的最新數據，以獲得有效、準確解釋，並適用於與已識別數據源相關的所需的數據</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 8. 備註   | <p>1. 各種數據採集選項（針對第一方、第二方和第三方數據）包括（但不限於）新數據收集、遺留數據轉換/轉換、數據共享/交換、數據訂閱和/或數據即服務解決方案。這包括自動收集（例如，感測器衍生的數據）、手動記錄經驗觀察以及從其他來源獲取現有數據。</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|---------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. 名稱   | 訂定和建立資料架構                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 2. 編號   | 111138L6                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 3. 應用範圍 | 評估、訂定和應用適當的方法和做法，建立資料架構來支援數據策略、標準和規則                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 4. 級別   | 6                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 5. 學分   | 3 (僅供參考)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 6. 能力   | <p>表現要求</p> <p>6.1 瞭解各種數據策略和架構原則</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 瞭解整個數據生命週期的數據治理和相關策略</li> <li>▪ 瞭解數據所有權、數據保管、數據保留、數據共享（內部和外部）、數據存檔和數據處置的政策</li> <li>▪ 瞭解數據架構框架、數據建模、元數據、數據安全、參考數據、主數據等的標準和原則</li> </ul> </li> </ul> <p>6.2 為不同的數據資產訂定數據策略</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 瞭解數據治理，並根據業務目標為企業訂定數據策略</li> <li>▪ 為不同的數據資產訂定數據架構框架，以符合企業和業務環境中數據使用的標準、實踐和法規要求</li> </ul> </li> </ul> <p>6.3 定義架構原則</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 瞭解數據治理，並為不同的數據資產訂定架構原則（見備註）以符合其數據管理要求和政策</li> </ul> </li> </ul> |
| 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"> <li>▪ 在考慮行業標準和監管要求後，為企業的數據資產訂定數據策略和架構原則</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 8. 備註   | <p>架構原則包括（但不限於）如何識別、請求、組織、訪問、處理/分析、呈現數據等。</p> <p>[本能力單元取代 ITSWAR610A「訂定和建立資料架構」]</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |

資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|---------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. 名稱   | 檢查目標資料架構的實用性                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 2. 編號   | 111139L6                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 3. 應用範圍 | 通過配對和差距分析，比較資料財產和目標資料架構，檢討目標 資料架構的正確性及完整性，確保建立的資料架構符合企業要求                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 4. 級別   | 6                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 5. 學分   | 6 (僅供參考)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 6. 能力   | <p>表現要求</p> <p>6.1 按照各種數據類別或數據分類（見備註 1），瞭解各種資料架構製品所支持的不同架構觀點</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 瞭解怎樣使用各種架構觀點滿足不同持份者的需要，例如經理、軟件開發者和資訊要求</li> <li>▪ 瞭解代表資料財產的不同架構觀點的好處和缺點（見備註 2）</li> </ul> </li> </ul> <p>6.2 制定現有資料財產的基準</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 盤點企業內現有的資料財產</li> <li>▪ 為現有資料財產編寫說明書</li> <li>▪ 提供指引，將資料財產納入資料架構定義架構原則</li> </ul> </li> </ul> <p>6.3 選擇相關的資料架構觀點來代表資料財產</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 選擇和制定適當的資料架構觀點來代表資料財產，滿足持份者的需要和資訊要求</li> <li>▪ 執行權衡分析(即完整對比簡單)，解決在選擇架構觀點上的衝突</li> </ul> </li> </ul> <p>6.4 制定現有資料財產和目標資料架構之間的配對</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 記錄現有資料財產的資料個體和已訂定在資料架構的資料個體之間的配對</li> <li>▪ 為不同持份者訂定適當的存檔格式，以便他們可以瞭解和檢討由他們處理的資料財產和目標資料架構的配對</li> </ul> </li> </ul> <p>6.5 執行現有資料財產和目標資料架構之間的差距分析</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 執行現有資料財產和目標資料架構之間的差距分析</li> <li>▪ 檢討用於資料架構的架構觀點，證實它們是否準確地代表資料財產，和滿足到持份者的需要和資訊要求</li> <li>▪ 檢討現有資料財產的資料結構和那些訂定在目標資料架構之間的差誤</li> </ul> </li> </ul> |

|         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|---------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 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"> <li>▪ 訂定現有資料財產和目標資料架構之間的配對</li> <li>▪ 執行現有資料財產和目標資料架構之間的差距分析，保證目標資料架構可以符合企業要求</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                             |
| 8. 備註   | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 例如其中一個數據類別是指結構化數據、半結構化數據或非結構化數據。數據分類是指公共數據、個人數據、敏感數據或機密數據</li> <li>2. 不同類型的製品支持不同的架構觀點的例子有 <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 業務流程模式(即流程圖，UML 活動圖)提供觀點，以助瞭解資料怎樣在業務流程之間流動</li> <li>▪ 概念性和邏輯模式描述資料個體的結構和關係</li> <li>▪ 應用多層架構於不同的數據類別和/或數據分類</li> <li>▪ 資料字典以表格方式列出及詳細說明資料個體，例如報表</li> </ul> </li> </ol> <p>[本能力單元取代 ITSWAR612A「建立資訊系統資料架構」]</p> |

資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|         |                                                                                                                                                                                                                                       |
|---------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. 名稱   | 通過數據品質評估進行和審查數據的預處理和轉換                                                                                                                                                                                                                |
| 2. 編號   | 111140L6                                                                                                                                                                                                                              |
| 3. 應用範圍 | 探索數據分析和使用一系列數據審計技術和方法，對數據進行預處理和轉換，並審查數據品質，以確保其採用適合專案目的的最佳格式、佈局或形狀                                                                                                                                                                     |
| 4. 級別   | 6                                                                                                                                                                                                                                     |
| 5. 學分   | 6 (僅供參考)                                                                                                                                                                                                                              |
| 6. 能力   | <p>表現要求</p> <p>6.1 具備預處理和探索性數據分析知識（見注 1）</p> <p>6.2 評估和管理數據的預處理和轉換，以確保其採用適合專案目的（即特徵工程）的最佳格式、佈局或形狀</p> <p>6.3 進行探索性數據分析，對數據進行初步調查，以發現模式 / 異常，測試假設，並藉助匯總統計和圖形表示檢查假設</p> <p>6.4 根據對數據的廣泛瞭解，對缺失值，重複和格式不一致等潛在問題以及對數據科學/分析過程的影響進行數據質量評估</p> |
| 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"> <li>具備相關知識，並進行適當的預處理、探索性數據分析及數據質素評估，以確保資料以最佳格式進行，並對資料質素進行初步調查（見注 2）</li> </ul>                                                                                               |
| 8. 備註   | <ol style="list-style-type: none"> <li>資料預處理將包括：通過分析分類或數字數據、可視化和一些統計決策來執行。探索性數據分析（EDA）是一個術語，通常在早期的分析過程用於描述某些類型的初始分析。</li> <li>數據應有效、準確解釋並適用於所需情況</li> </ol>                                                                           |

資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|---------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. 名稱   | 根據不同的需求，評估並選擇合適的數據管理工具、服務和/或平臺，以管理目標數據                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 2. 編號   | 111141L6                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 3. 應用範圍 | 評估現有市場中不同的數據管理工具/服務/平臺，並根據容量、性能、可靠性、可恢復性、發現方案、安全性等不同需求，選擇合適的數據管理工具/服務/平臺來管理目標數據。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 4. 級別   | 6                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 5. 學分   | 3 (僅供參考)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 6. 能力   | <p>表現要求</p> <p>6.1 通過企業的內部（和外部）數據流，瞭解數據管理在其整個生命週期中的實踐</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 瞭解數據分析和數據模型是一套全面的概念、程式、實踐和流程，允許企業控制數據資產</li> <li>▪ 瞭解數據管理涵蓋的數據操作（見注 1）</li> <li>▪ 瞭解使用不同資料管理工具/服務/平臺的要求（見注 2）</li> </ul> </li> </ul> <p>6.2 評估現有市場中的各種數據管理工具和服務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 根據不同的知識領域（見注 4），評估現有市場中的各種數據管理工具/服務/平臺（見注 3）</li> </ul> </li> </ul> <p>6.3 根據不同需求選擇合適的數據管理工具/服務/平臺來管理目標數據</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 根據不同需求，選擇合適的數據管理工具/服務/平臺來管理目標數據</li> </ul> </li> </ul> <p>6.4 執行數據管理工具/服務/平臺的供應商管理</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 對數據管理工具/服務/平臺進行供應商管理，以確保選擇合適的供應商以滿足數據目標</li> </ul> </li> </ul> <p>6.5 評估目標數據管理工具/服務/平臺</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 評估目標數據管理工具/服務/平臺的數據管理有效性和成熟度</li> </ul> </li> </ul> |
| 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"> <li>▪ 瞭解數據管理實踐，選擇合適的數據管理工具/服務/平臺來管理目標數據，同時實現可用性和災難恢復、保護數據、提供隱私和遵循合規性要求等。</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 8. 備註   | 資料管理包括以下操作：                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 跨不同的數據層創建、訪問和更新數據 <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 跨雲和本地存儲數據</li> <li>▪ 跨應用程式、分析和演算法使用數據</li> <li>▪ 提供高可用性和災難恢復</li> <li>▪ 保護數據並提供隱私</li> <li>▪ 根據保留規則和合規性要求存檔和銷毀數據</li> </ul> </li> <li>2. 使用不同數據管理工具和服務的要求包括（但不限於）容量、性能、可靠性、可恢復性、發現方案、安全性等。</li> <li>3. 現有市場上有各種流行的數據管理工具/服務/平臺，包括 Oracle 數據管理套件，SAP 數據管理，IBM Infosphere 主數據管理伺服器，Microsoft Master Data Services，Talend，Tableau，Amazon Web Services - Data Lakes and Analytics，Google Cloud - Big Data Analytics 等。</li> <li>4. 數據管理中的知識領域： <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 開源數據管理</li> <li>▪ 資料架構和數據模型設計軟體</li> <li>▪ 主數據和參考數據管理</li> <li>▪ 資料庫管理</li> <li>▪ 資料存儲和運營：數據倉庫和數據湖</li> <li>▪ 檔案收集和分析</li> <li>▪ 元數據管理</li> <li>▪ 資料品質管理</li> <li>▪ 數據分析</li> <li>▪ 數據安全和保護</li> </ul> </li> </ol> |
|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|---------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. 名稱   | 根據不同數據管理需求和目標，設計開發數據管理工具和服務                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 2. 編號   | 111142L6                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 3. 應用範圍 | 根據不同數據管理需求和目標包括容量、性能、可靠性和可恢復性等，設計開發數據管理工具和服務                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 4. 級別   | 6                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 5. 學分   | 6 (僅供參考)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 6. 能力   | <p>表現要求</p> <p>6.1 通過企業的內部（和外部）數據流，瞭解數據在其整個生命週期內的管理</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 瞭解數據管理的概念、程序、實踐和流程，及許多系統對企業數據資產的控制</li> <li>▪ 瞭解數據管理涵蓋的操作（見備註 1）</li> <li>▪ 瞭解使用不同數據管理工具/服務/平台的要求（見備註 2）</li> <li>▪ 瞭解內部、外包和混合開發的數據管理工具/服務/平台之間的差異</li> </ul> </li> </ul> <p>6.2 設計和開發正確的數據管理工具/服務/平台，以填補現有市場的數據管理工具/服務/平台與數據管理要求之間的差距</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 選擇合適的設計和開發工具/環境來構建數據管理工具/服務/平台</li> <li>▪ 設計和開發正確的數據管理工具/服務/平台，以填補數據管理要求與現有市場的外包數據管理工具/服務/平台之間的差距</li> <li>▪ 測試開發的數據管理工具/服務/平台</li> </ul> </li> </ul> <p>6.3 評估開發的數據管理工具/服務/平台</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 根據數據目標與現有工具/服務/平台的整合，評估已開發的數據管理工具/服務/平台</li> </ul> </li> </ul> |
| 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"> <li>▪ 設計和開發現有市場無法提供的數據管理工具和服務，以執行必要的數據管理流程，以滿足企業的數據要求</li> <li>▪ 根據數據目標評估已開發的數據管理工具/服務/平台與現有工具/服務/平台的集成</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 8. 備註   | <p>1. 數據管理涵蓋以下操作：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 跨不同數據層創建和更新數據</li> <li>▪ 跨雲計算和內部存儲數據</li> <li>▪ 跨應用程式、分析和算法使用數據</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |

|  |                                                                                                                                                                  |
|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 提供高可用性和災難恢復</li> <li>▪ 保護數據並提供隱私</li> <li>▪ 根據規則和合規要求歸檔和銷毀數據</li> </ul> <p>2. 使用不同數據管理工具和服務的要求包括容量、性能、可靠性、可恢復性和安全性等</p> |
|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|---------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. 名稱   | 使用特定工具執行數據流程管理                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 2. 編號   | 111143L6                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 3. 應用範圍 | 使用特定的工具執行數據流程管理（例如提取、轉換、加載、存儲、處置等），以及在越來越多的數據用途中，覆蓋不同的數據層和數據檢索流程                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 4. 級別   | 6                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 5. 學分   | 9 (僅供參考)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 6. 能力   | <p>表現要求</p> <p>6.1 了解數據管理流程</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>了解執行任務所需的不同流程</li> <li>評估和確定每個流程的最佳工具</li> <li>了解所涉及的工具/服務/平台的複雜性</li> <li>確定涉及的數據層和可能出現的潛在問題</li> </ul> <p>6.2 執行整體數據管理流程</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>在越來越多的應用程序、分析和算法中跨不同的數據層和數據檢索過程創建、訪問和更新數據</li> <li>管理跨多個/分佈式數據存儲的數據存儲（見備註 1）</li> <li>根據保留時間表和合規要求執行歸檔和銷毀數據的相關任務</li> <li>管理執行內部和外包數據管理工具/服務/平台的數據管理流程的基礎設施和環境</li> <li>審查整體數據管理工具/服務/平台的數據管理有效性和成熟度</li> </ul> <p>6.3 展現專業性</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>能夠：</li> <li>應用行業最佳實踐來執行數據管理流程</li> <li>遵守組織的指導方針和程序以及任何（當地和國際）法律和法規要求（如果適用）</li> </ul> |
| 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"> <li>為內部、外包或混合工具/服務/平台執行整體數據管理，以滿足不斷增長的數據有效性、成熟度和合規性等要求</li> <li>審查整體數據管理工具/服務/平台的數據管理有效性和成熟度</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 8. 備註   | 1. 數據存儲平台包括（但不限於）數據庫服務器、數據倉庫、數據湖等                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |

資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|---------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. 名稱   | 評估、選擇和整合適當的數據分析和/或建模解決方案，以根據不同的要求執行數據分析過程                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 2. 編號   | 111144L6                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 3. 應用範圍 | 評估現有市場中不同的數據分析解決方案和/或建模工具，並選擇適當的數據分析方案和/或工具來執行數據分析過程，處理更大更複雜的數據，以獲得更精確的結果和更快的回應等。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 4. 級別   | 6                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 5. 學分   | 6 (僅供參考)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 6. 能力   | <p>表現要求</p> <p>6.1 通過企業的內部（和外部）數據流，瞭解數據分析解決方案/模型在整個生命週期中的實踐</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 瞭解數據分析和數據模型是一套全面的概念、程式、實踐和流程，允許企業分析數據</li> <li>▪ 瞭解廣泛的核心數據科學/分析技術，其優點，缺點和不同維度的應用領域（見注 1）</li> <li>▪ 意識到數據分析和數據模型的必要性、相關目標、時間和資源要求</li> </ul> </li> </ul> <p>6.2 評估現有市場中的各種數據分析解決方案和/或建模工具</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 根據不同的分析能力（見注 2），評估現有市場中的各種數據分析解決方案和/或建模工具（見注 3）</li> </ul> </li> </ul> <p>6.3 選擇合適的數據分析解決方案和/或建模工具</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 根據不同的業務價值，選擇合適的數據分析解決方案和/或建模工具，具有不同的分析功能</li> </ul> </li> </ul> <p>6.4 執行數據分析解決方案和/或建模工具的供應商管理</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 對數據分析解決方案和/或建模工具進行供應商管理，以確保根據不同的業務價值選擇合適的供應商來滿足分析能力</li> </ul> </li> </ul> <p>6.5 評估目標數據分析解決方案和/或建模工具</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 評估目標數據分析解決方案和/或建模工具的數據分析有效性和成熟度</li> </ul> </li> </ul> |
| 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"> <li>▪ 瞭解數據分析/模型的實踐，並選擇適當的數據分析解決方案和/或建模工具來執行分析過程，以滿足基於不同業務價值的不同分析功能的要求</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |

|       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|-------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 8. 備註 | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 資料維度 <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 傳統數據與新興數據</li> <li>▪ 結構化數據與非結構化數據</li> </ul> </li> <li>2. 現有市場上有各種流行的數據分析解決方案和/或建模工具，包括: Apache Spark，Apache Storm，PIG 和 HIVE，SAS，Tableau，Microsoft Power BI，SAP BusinessObjects，Google Data Studio，IBM Cognos，Oracle Analytics Cloud，Amazon Web Services（Analytics）等。</li> <li>3. 不同的分析功能（具有演算法和建模功能技術）包括： <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 發現變數之間的關係（回歸）</li> <li>▪ 發現一段時間內的關係（時間序列分析）</li> <li>▪ 區分雜訊和有意義的資訊（信號分析）</li> <li>▪ 發現有意義的數據點分組（聚類分析）</li> <li>▪ 實驗以找到網站，產品等最有效的變體。（A/B/N 測試）</li> <li>▪ 將資料組織到已知類別中（分類）</li> <li>▪ 虛擬系統實驗（模擬建模）</li> <li>▪ 提取地理或拓撲資訊（空間分析）</li> <li>▪ 使用資料預測或推斷行為（預測建模）</li> <li>▪ 組合資料來源以識別事件（複雜事件處理）</li> <li>▪ 根據社交媒體行為提取消費者反應（情緒分析）</li> <li>▪ 發現網路上有意義的節點和關係（網路分析）</li> <li>▪ 根據標準改進流程或功能（優化）</li> <li>▪ 使用人工智慧找到人類問題的答案（深度問答）</li> <li>▪ 從人類的言語或文字中提取意義（自然語言處理）</li> </ul> </li> </ol> |
|-------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|---------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. 名稱   | 構建分析解決方案/模型，以支援更好的業務決策並提高經營業績                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 2. 編號   | 111145L6                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 3. 應用範圍 | 使用已識別的數據分析工具，構建和管理數據分析解決方案/模型，並提供精確和快速的結果，以支援更好的業務決策並提高經營業績                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 4. 級別   | 6                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 5. 學分   | 6 (僅供參考)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 6. 能力   | <p>表現要求</p> <p>6.1 通過企業的內部（和外部）數據流，瞭解數據分析解決方案/模型在整個生命週期中的實踐</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 瞭解數據分析解決方案/模型以及相關的數據分析工具和/或建模工具/流程，它們是一套全面的概念、程式、實踐、流程和系統，允許企業分析數據</li> <li>▪ 瞭解廣泛的核心數據科學/分析技術（見注 1）、其優缺點和不同維度的應用領域（見注 2）</li> <li>▪ 瞭解數據分析解決方案和數據模型的必要性、相關目標、時間和資源要求</li> </ul> </li> </ul> <p>6.2 根據數據分析要求構建正確的數據分析解決方案/模型/流程</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 根據需求，使用現有市場中已識別的分析工具和/或建模工具，設計和構建正確的數據分析解決方案/模型/流程</li> <li>▪ 測試開發的數據分析解決方案/模型/流程</li> </ul> </li> </ul> <p>6.3 評估開發的數據分析解決方案/模型/流程</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 根據數據目標，評估開發的數據分析解決方案/模型/流程</li> </ul> </li> </ul> |
| 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"> <li>▪ 使用確定的數據分析工具和/或建模工具，設計和構建正確的數據分析解決方案/模型/流程，並獲得精確和更快的結果，以支援更好的業務決策和經營業績</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 8. 備註   | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 分析技術包括: 統計方法、數據挖掘方法、機器學習、深度學習、強化學習、人工智慧</li> <li>2. 數據維度： <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 傳統數據與新興數據</li> <li>▪ 結構化數據與非結構化數據</li> </ul> </li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|---------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. 名稱   | 執行模型訓練、測試和驗證，以根據各種指標評估和優化模型                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 2. 編號   | 111146L6                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 3. 應用範圍 | 執行模型訓練、測試和驗證，通過根據各種指標修改參數來評估模型，以獲得適當和/或優化的模型                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 4. 級別   | 6                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 5. 學分   | 6 (僅供參考)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 6. 能力   | <p>表現要求</p> <p>6.1 瞭解模型訓練、測試和驗證的需求</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 具備模型訓練、測試和驗證知識</li> <li>▪ 具備各種評估方法和工具的知識，可以根據各種指標評估模型（見注 1）</li> </ul> </li> </ul> <p>6.2 創建模型評估計劃以測試模型品質和有效性</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 創建模型評估計劃，其中包括程式或機制，通過基於各種指標在訓練、驗證集和測試集中使用單獨的數據集來測試模型品質和有效性</li> </ul> </li> </ul> <p>6.3 執行模型訓練、測試和驗證並評估模型</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 根據模型評估計劃修改參數，進行模型訓練、測試、驗證和評估，以獲得合適和/或優化的模型</li> </ul> </li> </ul> |
| 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"> <li>▪ 具備模型訓練、測試和驗證知識，根據各種指標創建模型評估計劃</li> <li>▪ 通過根據模型評估計劃修改參數進行模型訓練、測試和驗證來評估模型，以獲得具有適當模型品質和有效性的適當和/或優化模型</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 8. 備註   | <p>1. 評估指標包括性能、公平性、可解釋性、穩健性、安全性等。</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |

資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|---------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. 名稱   | 規劃和開發分析和建模工具                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 2. 編號   | 111147L6                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 3. 應用範圍 | 通過應用不同的技術（例如機器學習和人工智能技術）來規劃和開發專門的數據分析解決方案和/或建模工具（如果現成的解決方案/工具不夠用）                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 4. 級別   | 6                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 5. 學分   | 3 (僅供參考)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 6. 能力   | <p>表現要求</p> <p>6.1 通過企業的內部（和外部）數據流，瞭解數據分析流程、數據分析解決方案和/或建模工具</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 瞭解數據分析解決方案和/或建模工具/過程，瞭解數據分析是一組綜合概念、程序、實踐的過程，允許企業分析數據</li> <li>▪ 瞭解廣泛的核心數據科學/分析技術，它們的優缺點和不同維度的應用領域（見備註 1）</li> <li>▪ 具備分析技術知識（見備註 2）</li> <li>▪ 瞭解數據分析和數據模型的必要性、相關目標、時間和資源需求</li> </ul> </li> </ul> <p>6.2 規劃和開發專門的數據分析解決方案和/或建模工具/流程，以填補與現有市場的數據分析解決方案和/或建模工具/流程之間的差距</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 選擇合適的設計和開發編程工具、語言和環境（見備註 3），以構建目標數據分析解決方案和/或建模工具/流程</li> <li>▪ 設計和開發正確的數據分析解決方案和/或建模工具/流程，以填補與現有市場的外包數據分析解決方案和/或建模工具/流程之間的差距</li> <li>▪ 測試開發的數據分析解決方案和/或建模工具/流程</li> </ul> </li> </ul> <p>6.3 評估開發的數據分析解決方案和/或建模工具/流程</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 根據數據目標，評估已開發的數據分析解決方案和/或建模工具/流程</li> </ul> </li> </ul> |
| 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"> <li>▪ 使用現有市場無法提供的正確數據分析解決方案和/或建模工具/流程，設計和開發正確的數據分析解決方案和數據模型，以滿足企業的數據需求</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 8. 備註   | <p>1. 數據維度</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 傳統與新興數據</li> <li>▪ 結構化與非結構化數據</li> </ul> <p>2. 分析技術包括: 統計方法、數據挖掘方法、機器學習、深度學習、通過各種人工智能技術的強化學習</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |

|                                                                 |
|-----------------------------------------------------------------|
| 3. 編程語言/平台包括: R、Python、Anaconda、IDLE、Jupyter Notebook、Spyder 等。 |
|-----------------------------------------------------------------|

資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|---------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. 名稱   | 瞭解數據可視化的使用，以及選擇和使用各種數據可視化工具的因素                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 2. 編號   | 111148L6                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 3. 應用範圍 | 瞭解數據可視化的使用，以及選擇和使用數據可視化工具的因素（例如使用方式、使用者習慣和使用者期望），以提供一種可訪問的方式來查看和理解業務數據中的趨勢、異常值和模式                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 4. 級別   | 6                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 5. 學分   | 3 (僅供參考)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 6. 能力   | <p>表現要求</p> <p>6.1 瞭解數據可視化和各種可視化工具的使用</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 具備數據可視化知識和數據可視化的使用，通過探索和解釋，使企業數據更易於理解</li> </ul> </li> </ul> <p>6.2 瞭解各種數據可視化工具</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 瞭解不同資料類型的各種可視化工具（見注 1），用於不同的功能（見注 2）和目的（見注 3）</li> </ul> </li> </ul> <p>6.3 具備使用目標可視化工具，評估可視化表示的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 使用具有各種要求的目標可視化工具，評估可視化表示（見注 4）</li> </ul> </li> </ul>                                                         |
| 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"> <li>▪ 瞭解數據可視化以及選擇正確數據可視化工具的因素</li> <li>▪ 使用已識別的數據可視化工具提供一種可訪問的方式來查看和理解業務數據中的趨勢、異常值和模式</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 8. 備註   | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 不同類型的可視化工具包括（但不限於）“圖形/繪圖 (Graphs/Plots)”、“圖表 (Diagrams)”、“表格 (Tables)”、“地圖/地理 (Maps/Geographical)”、“其他 (Others)”</li> <li>2. 可視化工具的不同功能包括（但不限於）“比較 (Comparisons)”、“比例 (Proportions)”、“關係 (Relationships)”、“層次結構 (Hierarchy)”、“概念 (Concepts)”、“位置 (Locations)”、“部分到整體 (Part-to-a-whole)”、“分佈 (Distribution)”、“事物如何工作 (How things work)”、“過程和方法 (Processes and methods)”、“移動或流動 (Movement or flow)”、“模式 (Patterns)”、“範圍 (Range)”、“隨時間變化的數據 (Data over time)”、“分析文本 (Analysing text)”、“參考工具 (reference tool)”、“網絡 (Network)”</li> <li>3. 可視化工具的不同功能包括（但不限於）儀錶板、年度報</li> </ol> |

|  |                                                                                                              |
|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <p>告、銷售和行銷材料、投資者幻燈片以及幾乎任何其他需要立即解釋的資訊</p> <p>4. 可視化工具的不同要求包括（但不限於）易用性、處理大量數據集的能力、輸出不同圖表、圖形和地圖類型數位的能力、成本效益</p> |
|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|---------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. 名稱   | 評估各種數據可視化工具，並根據使用者要求選擇合適的工具                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 2. 編號   | 111149L6                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 3. 應用範圍 | 評估現有市場中不同的數據可視化工具，並選擇合適的數據可視化工具，以交互方式掌握困難的概念或識別新模式                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 4. 級別   | 6                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 5. 學分   | 3 (僅供參考)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 6. 能力   | <p>表現要求</p> <p>6.1 瞭解現有市場中的各種數據可視化工具</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 具備現有市場的數據可視化和各種可視化工具的知識（見注 1）</li> </ul> </li> </ul> <p>6.2 根據業務需求評估現有市場中的數據可視化工具</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 評估現有市場的數據可視化工具，以滿足業務需求的數據需求</li> </ul> </li> </ul> <p>6.3 選擇並使用正確的數據可視化工具</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 選擇正確的數據可視化工具，提供一種可存取的方式來查看和理解業務數據中的趨勢、異常值和模式</li> <li>▪ 根據使用方式、使用者習慣和使用者期望等各種因存取使用可視化工具創建大型數據集的可視化表示</li> </ul> </li> </ul> <p>6.4 開發可視化表示的自動化過程</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 為關鍵分析結果，開發創建可視化表示的自動化流程</li> </ul> </li> </ul> <p>6.5 利用目標可視化工具，評估可視化表示</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 使用具有各種要求的目標可視化工具，評估可視化表示</li> </ul> </li> </ul> |
| 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"> <li>▪ 瞭解數據可視化以及選擇正確數據可視化工具的因素，</li> <li>▪ 使用已識別的數據可視化工具，提供一種可存取問的方式來查看和理解業務數據中的趨勢、異常值和模式</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 8. 備註   | <p>1. 現有市場中的不同可視化工具包括:<br/>Tableau , Infogram , Looker , Zoho Analytics , Sisense , IBM Cognos Analytics , Microsoft Power BI , SAP Analytics Cloud</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |

資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|---------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. 名稱   | 根據業務需求，規劃和開發專門的數據可視化工具                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 2. 編號   | 111150L6                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 3. 應用範圍 | 根據最終業務目的（例如，要可視化什麼數據？要做出什麼決策？），規劃和開發，的數據可視化工具（如果現成的解決方案/工具還不足夠）                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 4. 級別   | 6                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 5. 學分   | 3 (僅供參考)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 6. 能力   | <p>表現要求</p> <p>6.1 通過企業內部（和外部）數據流，瞭解專門的數據可視化流程的實踐</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 通過數據視覺畫像，瞭解數據可視化是一組綜合概念、程序、實踐的過程，允許企業分析數據</li> <li>▪ 瞭解廣泛的數據可視化技術，它們的優缺點和不同維度的應用領域（見備註 1）</li> <li>▪ 具備數據可視化技術知識（見備註 2）</li> <li>▪ 瞭解數據可視化的必要性、相關目標、時間和資源需求</li> </ul> </li> </ul> <p>6.2 規劃和開發專門的數據可視化解決方案和/或建模工具/流程，以填補與現有市場的數據可視化解決方案和/或建模工具/流程之間的差距</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 選擇合適的設計和開發編程工具、語言和環境（見備註 3），以構建數據可視化解決方案和/或建模工具/流程</li> <li>▪ 設計和開發正確的數據可視化解決方案和/或建模工具/流程，以填補與現有市場的外包數據可視化解決方案和/或建模工具/流程之間的差距</li> <li>▪ 測試開發的數據可視化解決方案和/或建模工具/流程</li> </ul> </li> </ul> <p>6.3 評估開發的數據可視化解決方案和/或建模工具/流程</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 有能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 根據數據目標，評估已開發的數據可視化解決方案和/或建模工具/流程</li> </ul> </li> </ul> |
| 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"> <li>▪ 使用現有市場無法提供的正確數據可視化解決方案和/或建模工具/流程</li> <li>▪ 設計和開發正確的數據可視化解決方案和數據模型，以滿足企業的商業需求</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 8. 備註   | <p>1. 數據維度</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 傳統與新興數據</li> <li>▪ 結構化與非結構化數據</li> </ul> <p>2. 數據可視化的開發技術包括: 計算機圖形學、UX 設計、人體工學設計、統計知識、編程等。</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <p>3. 設計工具包括: Spyder (Python)、Jupyter Notebook (Python)、RStudio (R)。編程語言和環境包括: R (數據分析)、Python (數據分析)、javascript (web)、Java (通用)、C++ (通用) 等。開發包包括: Matplotlib (Python), Ggplot (Python)/Ggplot2 (R), Leaflet (R, Javascript), D3.js (Javascript), Chart.js (Javascript), Google Chart Tools (API), Microsoft Power BI</p> |
|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|         |                                                                                                                                                                                  |
|---------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. 名稱   | 根據分析結果為持份者制定清晰且可操作的建議，以便為決策提供支援                                                                                                                                                  |
| 2. 編號   | 111152L6                                                                                                                                                                         |
| 3. 應用範圍 | 基於複雜或多個數據分析，制定明確的可操作建議和決策支援，以確定可能影響業務成果的長期趨勢                                                                                                                                     |
| 4. 級別   | 6                                                                                                                                                                                |
| 5. 學分   | 3 (僅供參考)                                                                                                                                                                         |
| 6. 能力   | <p>表現要求</p> <p>6.1 利用對企業環境和戰略的廣泛了解，數據分析能力和模型的實際應用中的豐富經驗</p> <p>6.2 識別複雜數據集中的趨勢和模式，以及對企業的影響</p> <p>6.3 基於複雜或多個數據科學分析，開發可操作的見解和決策支援</p> <p>6.4 利用企業和數據科學/分析知識，來識別可能影響運營成果的長期趨勢</p> |
| 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"> <li>根據複雜或多個數據分析，制定明確的可操作建議和有用的決策支援，以確定可能影響業務成果的長期趨勢</li> </ul>                                                          |
| 8. 備註   |                                                                                                                                                                                  |

資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|         |                                                                                                                                                   |
|---------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. 名稱   | 保持自主決策過程對業務影響的意識                                                                                                                                  |
| 2. 編號   | 111153L6                                                                                                                                          |
| 3. 應用範圍 | 在關於業務影響的自主決策過程中保持對各種問題的認識。 確定自主決策過程中使用的技術，並評估相關的道德挑戰。 例如，人工智慧是廣泛使用的技術之一。相關的倫理挑戰包括人工智慧工具缺乏透明度、中立性問題、對公平的新關注以及人權和其他基本價值觀的風險                         |
| 4. 級別   | 6                                                                                                                                                 |
| 5. 學分   | 3 (僅供參考)                                                                                                                                          |
| 6. 能力   | <p>表現要求</p> <p>6.1 對自主決策過程的各種問題（見注 1）保持意識</p> <p>6.2 確定自主決策過程中的系統設計和分析工具技術</p> <p>6.3 評估自主系統的相關倫理挑戰（見注 2）</p>                                     |
| 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"> <li>以回應迅速和值得信賴的方式，瞭解在業務運營中使用自主系統的可行性</li> </ul>                                          |
| 8. 備註   | <ol style="list-style-type: none"> <li>問題包括趨勢、適用性、洞察力等。</li> <li>例如，人工智慧是廣泛使用的技術之一。 相關的倫理挑戰包括人工智慧工具缺乏透明度、中立性問題、對公平的新關注以及人權和其他基本價值觀的風險。</li> </ol> |

資訊及通訊科技業《能力標準說明》能力單元

|         |                                                                                                                                                                              |
|---------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. 名稱   | 執行和評估自主決策過程                                                                                                                                                                  |
| 2. 編號   | 111154L6                                                                                                                                                                     |
| 3. 應用範圍 | 使用各種方法（例如 AI 和數據挖掘）執行自主決策過程，以識別重要模式，並對商業智慧進行概率預測。採用多種評價方法評價自主決策過程。                                                                                                           |
| 4. 級別   | 6                                                                                                                                                                            |
| 5. 學分   | 6 (僅供參考)                                                                                                                                                                     |
| 6. 能力   | <p>表現要求</p> <p>6.1 瞭解自主的基本方面（見注 1）、自主等級的分類和自主系統設計的複雜性問題（見注 2）</p> <p>6.2 利用各種技術開發自主決策過程（見注 3），以識別重要模式並對商業智慧進行概率預測</p> <p>6.3 熟悉自主系統的各種評估方法，包括基於本體和現象學的方法，和基於認知和計算的方法</p>     |
| 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"> <li>開發和執行自主決策過程，以獲得具有商業智慧可信度和可靠性的重要模式和概率預測</li> </ul>                                                               |
| 8. 備註   | <ol style="list-style-type: none"> <li>自主的基本方面包括感知、反思、目標管理、計劃和自我適應。</li> <li>自主系統設計的複雜性問題：可信度、自主複雜度、設計複雜度和實現複雜度</li> <li>技術包括統計機器學習、計算機視覺、自然語言處理、知識檢索和推理、形式化規劃方法等</li> </ol> |

Mapping table for the new and old Units of Competency (UoCs)

新舊能力單元對照表

| Specification of Competency Standards (Version 2)<br>能力標準說明(第二版) |                                                 |                    |                                                                                           |                      | Specification of Competency Standards (Version 1)<br>能力標準說明(第一版) |                                                                                                                 |                                 |                              |
|------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|--------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|------------------------------|
| Specification of Competency Standards (SCS)<br>能力標準說明            | Functional Area<br>職能範疇                         | UoC Code<br>能力單元編號 | UoC Title                                                                                 | 能力單元名稱               | UoC Code<br>能力單元編號                                               | UoC Title                                                                                                       | 能力單元名稱                          | Remarks                      |
| Communications and Information Services<br>通訊與訊息服務               | Network Infrastructure and Operation<br>網絡基建及營運 | 111429L4           | Implementing monitoring equipment to monitor infrastructure failure and security breaches | 實施設備監控，以監控基建故障和安全性漏洞 | ITCSNO431A                                                       | Implementing monitoring equipment to monitor infrastructure failure and security breaches                       | 實施監控設備，以監控基建故障和安全性漏洞            | Replacement of UoC<br>取代能力單元 |
|                                                                  |                                                 | 111430L4           | Develop a plan to monitor network infrastructure performance                              | 管理網絡基礎設施性能           | 108058L3<br>ITCSNO418A                                           | Monitor performance of digital media infrastructure<br>Analysing performance reports                            | 監控數碼媒體基建性能<br>分析效能報告            | Replacement of UoC<br>取代能力單元 |
|                                                                  |                                                 | 111106L3           | Perform installation, configuration and testing of network equipment and devices          | 進行網絡設備的安裝，配置和測試      | ITCSNO306A                                                       | Perform installation, configuration and testing of network equipment                                            | 進行網絡設備的安裝，配置和測試                 | Replacement of UoC<br>取代能力單元 |
|                                                                  |                                                 | 111107L4           | Perform network testing                                                                   | 進行網絡測試               | ITCSNO424A                                                       | Perform network testing                                                                                         | 進行網絡測試                          | Replacement of UoC<br>取代能力單元 |
| Digital Media Technology<br>數碼媒體科技                               | DMT Architecture<br>數碼媒體科技架構                    | 111108L6           | Develop digital content delivery network strategy                                         | 開發數碼內容傳遞網絡策略         | 108052L6                                                         | Develop content delivery network strategy for digital media business                                            | 為數碼媒體業務開發內容傳遞網絡策略               | Replacement of UoC<br>取代能力單元 |
|                                                                  | Marketing Management<br>營銷管理                    | 111109L7           | Formulate digital marketing strategy                                                      | 制定數碼營銷策略             | 107914L7                                                         | Formulate digital marketing strategy                                                                            | 制定數碼營銷策略                        | Replacement of UoC<br>取代能力單元 |
|                                                                  |                                                 | 111110L6           | Formulate digital marketing strategy for Mainland China                                   | 制定在中國內地使用的數碼營銷策略     | 108027L6                                                         | Formulate digital marketing strategy for Mainland China                                                         | 制定在中國內地使用的數碼營銷策略                | Replacement of UoC<br>取代能力單元 |
|                                                                  | Operational Management<br>營運管理                  | 111115L4           | Create motion graphics                                                                    | 創作動態圖形               | 107944L4                                                         | Create motion graphics                                                                                          | 創作動態圖形                          | Replacement of UoC<br>取代能力單元 |
|                                                                  |                                                 | 111119L3           | Prepare for live video and audio capture                                                  | 準備實時視頻和音頻擷取          | 107970L3                                                         | Prepare for digital video capture                                                                               | 準備數碼視訊擷取                        | Replacement of UoC<br>取代能力單元 |
| Operation and Support<br>營運與支援                                   | System & Hardware<br>系統與硬件支援                    | 111122L2           | Record problem/fault reports                                                              | 記錄問題/錯誤報告            | ITCSNO207A                                                       | Record problem/fault reports                                                                                    | 記錄問題/錯誤報告                       | Replacement of UoC<br>取代能力單元 |
| Software Products and Software Services<br>軟件產品及軟件服務             | Architecture<br>軟件架構                            | 111123L6           | Define data governance policies and architecture principles                               | 訂定資料管理政策和架構原則        | ITSWAR608A                                                       | Define data manage policies and architecture principles                                                         | 訂定資料管理政策和架構原則                   | Replacement of UoC<br>取代能力單元 |
|                                                                  |                                                 | 111124L6           | Develop application integration architecture                                              | 發展應用系統綜合架構模式         | ITSWAR617A<br>ITSWAR618A                                         | Recommend application integration architecture models<br>Develop application integration architecture resources | 推薦應用系統綜合架構模式<br>發展應用系統綜合架構模式的資源 | Replacement of UoC<br>取代能力單元 |

| Specification of Competency Standards (Version 2)<br>能力標準說明(第二版) |                                               |                    |                                                                                                              |                          | Specification of Competency Standards (Version 1)<br>能力標準說明(第一版) |                                                                                                                                                               |                          |                              |
|------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|--------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|------------------------------|
| Specification of Competency Standards (SCS)<br>能力標準說明            | Functional Area<br>職能範疇                       | UoC Code<br>能力單元編號 | UoC Title                                                                                                    | 能力單元名稱                   | UoC Code<br>能力單元編號                                               | UoC Title                                                                                                                                                     | 能力單元名稱                   | Remarks                      |
| Software Products and Software Services<br>軟件產品及軟件服務             | Architecture<br>軟件架構                          | 111125L6           | Review, design and re-engineer business processes to form a new business architecture                        | 檢討、設計及重整業務程序以建立新的商業架構    | ITSWAR607A                                                       | Review, design and re-engineer business processes to form a new business architecture                                                                         | 檢討、設計及重整業務程序以建立新的商業架構    | Replacement of UoC<br>取代能力單元 |
|                                                                  |                                               | 111126L6           | Determine technology mix for the design and development of embedded software systems                         | 確定嵌入式軟件系統的設計和發展的技術組合     | ITSWAR620A                                                       | Determine technology mix for the design and development of embedded software systems                                                                          | 確定嵌入式軟件系統的設計和發展的技術組合     | Replacement of UoC<br>取代能力單元 |
|                                                                  |                                               | 111127L5           | Define metrics to ensure that a technology architecture meets the business goals                             | 訂定度量指標，確保技術架構符合企業目標      | ITSWAR508A                                                       | Define metrics to ensure that a technology architecture meets the business goals                                                                              | 訂定度量指標，確保技術架構符合企業目標      | Replacement of UoC<br>取代能力單元 |
|                                                                  |                                               | 111129L5           | Model technology architecture                                                                                | 塑造技術架構                   | ITSWAR507A                                                       | Model technology architecture                                                                                                                                 | 塑造技術架構                   | Replacement of UoC<br>取代能力單元 |
|                                                                  | Data Science<br>數據科學                          | 111138L6           | Define and establish the data architectures                                                                  | 訂定和建立資料架構                | ITSWAR610A                                                       | Define and establish a data architectures                                                                                                                     | 訂定和建立資料架構                | Replacement of UoC<br>取代能力單元 |
|                                                                  |                                               | 111139L6           | Check usability of a target data architecture                                                                | 檢查目標資料架構的實用性             | ITSWAR612A                                                       | Check usability of a target data architecture                                                                                                                 | 檢查目標資料架構的實用性             | Replacement of UoC<br>取代能力單元 |
|                                                                  | Design, Development & Maintenance<br>設計、開發與維護 | 111155L6           | Define a system migration plan                                                                               | 訂定系統遷移計劃                 | ITSWDM611A                                                       | Define a software deployment / migration plan                                                                                                                 | 訂定軟件部署/遷移計劃              | Replacement of UoC<br>取代能力單元 |
|                                                                  |                                               | 111157L6           | Perform risk assessment on system migration                                                                  | 執行系統遷移的風險評估              | ITSWDM610A                                                       | Perform risk assessment on software deployment and migration                                                                                                  | 執行軟件部署和遷移的風險評估           | Replacement of UoC<br>取代能力單元 |
|                                                                  |                                               | 111159L4           | Verify and validate that the deployed / migrated software and the existing software are functioning properly | 核實和確認部署/遷移的軟件和現有的軟件的正常運作 | ITSWDM405A                                                       | Verify and validate that the deployed/migrated software and the existing software are functioning properly in the context of deploying and migrating software | 核實和確認部署/遷移的軟件和現有的軟件的正常運作 | Replacement of UoC<br>取代能力單元 |
|                                                                  |                                               | 111160L4           | Perform system testing against user, technical and hosting requirements                                      | 針對用戶、技術和託管要求執行系統測試       | ITSWDM401A                                                       | Perform testing activities to facilitate different levels of testing                                                                                          | 執行測試活動，促進不同程度的測試         | Replacement of UoC<br>取代能力單元 |
|                                                                  | Generic Skills<br>通用技能                        | 111161L5           | Acquire and protect the copyrights and IP rights related to IT                                               | 獲取和保修與資訊科技有關的版權和知識產權     | ITSWG523A                                                        | Acquire and protect the copyrights and IP rights related to IT                                                                                                | 獲取和保修與資訊科技有關的版權和知識產權     | Replacement of UoC<br>取代能力單元 |

| Specification of Competency Standards (Version 2)<br>能力標準說明(第二版) |                              |                    |                                                                                                                   |                        | Specification of Competency Standards (Version 1)<br>能力標準說明(第一版) |                                                                       |                   |                              |
|------------------------------------------------------------------|------------------------------|--------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|-------------------|------------------------------|
| Specification of Competency Standards (SCS)<br>能力標準說明            | Functional Area<br>職能範疇      | UoC Code<br>能力單元編號 | UoC Title                                                                                                         | 能力單元名稱                 | UoC Code<br>能力單元編號                                               | UoC Title                                                             | 能力單元名稱            | Remarks                      |
| Software Products and Software Services<br>軟件產品及軟件服務             | Information Security<br>資訊保安 | 111164L6           | Develop information security standard, policies and guidelines for the organization                               | 為企業制訂網絡安全標準、政策和準則      | ITCSPL606A                                                       | Establish security policy for the products / services                 | 為產品/服務建立保密政策      | Replacement of UoC<br>取代能力單元 |
|                                                                  |                              | 111165L6           | Develop response and recovery plans                                                                               | 制訂應變和復原計劃              | ITSWIS614A                                                       | Develop response and recovery plans                                   | 制訂應變和復原計劃         | Replacement of UoC<br>取代能力單元 |
|                                                                  |                              | 111166L6           | Review key controls metrics regularly to fulfill the security standard                                            | 定期檢討關鍵績效指標以達到保安標準      | ITSWIS609A                                                       | Establish metrics to manage information security governance framework | 設立處理資訊保安管治架構的度量指標 | Replacement of UoC<br>取代能力單元 |
|                                                                  |                              | 111170L5           | Develop procedures to implement incident response plan                                                            | 制定程序以實施事件應對計劃          | ITSWIS614A                                                       | Develop response and recovery plans                                   | 制訂應變和復原計劃         | Replacement of UoC<br>取代能力單元 |
|                                                                  |                              | 111171L5           | Develop procedures to maintain and comply with the information security standard and policies of the organisation | 制定程序以維護和遵守企業的網絡安全標準和政策 | ITSWIS506A                                                       | Develop information security practices and procedures                 | 制訂資訊保安慣例和常規       | Replacement of UoC<br>取代能力單元 |
|                                                                  |                              | 111174L5           | Identify the potential security threats to the organisation                                                       | 確定和評估企業的潛在保安風險         | ITSWIS605A                                                       | Identify the potential security threats to the company                | 確定和評估風險           | Replacement of UoC<br>取代能力單元 |
|                                                                  |                              | 111175L5           | Manage the execution of response and recovery plans                                                               | 處理應變和復原計劃的執行           | ITSWIS511A                                                       | Manage the execution of response and recovery plans                   | 處理應變和復原計劃的執行      | Replacement of UoC<br>取代能力單元 |
|                                                                  |                              | 111176L5           | Perform network security assessment for the organization                                                          | 為企業進行網絡安全評估            | ITCSNO530A                                                       | Define network infrastructure access policies                         | 釐定網絡基建的接入政策       | Replacement of UoC<br>取代能力單元 |
|                                                                  |                              | 111177L5           | Prepare and deliver information system security audit report                                                      | 準備和提交資訊系統保安審計報告        | ITSWIS514A                                                       | Prepare and deliver information system security audit report          | 準備和提交資訊系統保安審計報告   | Replacement of UoC<br>取代能力單元 |
|                                                                  |                              | 111178L5           | Prepare documentation to report the security testing and findings                                                 | 準備安全測試和結果報告            | ITSWIS512A                                                       | Establish procedures documenting security incident                    | 建立記錄保安事件的程序       | Replacement of UoC<br>取代能力單元 |
|                                                                  |                              | 111179L5           | Propose appropriate countermeasures to prevent security attacks                                                   | 提出適當的對策以防止安全攻擊         | ITSWIS525A                                                       | Minimize information security risks                                   | 減低資訊保安風險          | Replacement of UoC<br>取代能力單元 |

| Specification of Competency Standards (Version 2)<br>能力標準說明(第二版) |                              |                    |                                                                                                          |                         | Specification of Competency Standards (Version 1)<br>能力標準說明(第一版) |                                                                                                                                                        |                                      |                              |
|------------------------------------------------------------------|------------------------------|--------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|------------------------------|
| Specification of Competency Standards (SCS)<br>能力標準說明            | Functional Area<br>職能範疇      | UoC Code<br>能力單元編號 | UoC Title                                                                                                | 能力單元名稱                  | UoC Code<br>能力單元編號                                               | UoC Title                                                                                                                                              | 能力單元名稱                               | Remarks                      |
| Software Products and Software Services<br>軟件產品及軟件服務             | Project Management<br>項目管理   | 111197L5           | Conduct solicitation planning                                                                            | 實施徵集計劃                  | ITSWPM521A                                                       | Conduct solicitation planning                                                                                                                          | 實施徵集計劃                               | Replacement of UoC<br>取代能力單元 |
|                                                                  |                              | 111198L5           | Conduct project closure with respect to time                                                             | 處理與時間有關的項目結束            | ITSWPM505A                                                       | Conduct project closure with respect to time                                                                                                           | 處理與時間有關的項目結束                         | Replacement of UoC<br>取代能力單元 |
|                                                                  |                              | 111199L4           | Analyze the available solutions from IT service providers                                                | 分析資訊科技服務提供商的解決方案        | ITSWPM523A                                                       | Conduct source selection and/or contract development                                                                                                   | 進行外發的來源挑選和/或合同發展                     | Replacement of UoC<br>取代能力單元 |
|                                                                  |                              | 111200L4           | Prepare system operation documentation                                                                   | 編制系統操作文檔                | ITSWPM403A                                                       | Establish project communications documentation requirements                                                                                            | 制定項目通訊的檔案編制要求                        | Replacement of UoC<br>取代能力單元 |
|                                                                  | Strategic Management<br>策略管理 | 111201L6           | Formulate business strategies and policies                                                               | 制定業務策略及政策               | ITSWSM602A                                                       | Formulate business strategies and policies                                                                                                             | 制定業務策略及政策                            | Replacement of UoC<br>取代能力單元 |
|                                                                  |                              | 111202L6           | Identify and evaluate information technologies that support the objectives of an organisation            | 辨識及評估支援企業的目標的資訊科技       | ITSWSM612A                                                       | Identify and evaluate information technologies that support the objectives of an organisation                                                          | 辨識及評估支援組織的目標的資訊科技                    | Replacement of UoC<br>取代能力單元 |
|                                                                  |                              | 111203L6           | Maintain the portfolio management with different stakeholders                                            | 維護與不同持份者的投資組合管理         | ITSWG618A                                                        | Manage and maintain the portfolio and relationship with business partners                                                                              | 處理和保持與商務夥伴的投資組合和關係                   | Replacement of UoC<br>取代能力單元 |
|                                                                  |                              | 111205L6           | Review and comply with organisational policies and procedures, relevant laws and regulatory requirements | 檢討及遵從企業的政策和程序、相關法律和監管要求 | ITSWG624A<br>ITSWG602A                                           | Comply with relevant laws and regulatory requirements<br>Comply with organisational policies and procedures, relevant laws and regulatory requirements | 遵照有關的法律和管理要求<br>遵從機構的政策和程序、相關法律和監管要求 | Replacement of UoC<br>取代能力單元 |
|                                                                  |                              | 111206L6           | Set policy to control data security and privacy                                                          | 制定政策管理資料保安及私隱           | ITWSM611A                                                        | Set policy to control data security and privacy                                                                                                        | 制定政策管理資料保安及私隱                        | Replacement of UoC<br>取代能力單元 |
|                                                                  |                              | 111209L5           | Establish a business continuity planning strategy                                                        | 建立商業延續計劃的策略             | ITSWIS519A                                                       | Establish a business continuity planning strategy                                                                                                      | 建立商業延續計劃的策略                          | Replacement of UoC<br>取代能力單元 |
|                                                                  |                              | 111210L5           | Formulate IT plan                                                                                        | 擬定資訊科技計劃                | ITWSM503A                                                        | Formulate IT plan                                                                                                                                      | 擬定資訊科技計劃                             | Replacement of UoC<br>取代能力單元 |
|                                                                  |                              |                    |                                                                                                          |                         |                                                                  |                                                                                                                                                        |                                      |                              |

| Specification of Competency Standards (Version 2)<br>能力標準說明(第二版) |                              |                    |                                                                   |                | Specification of Competency Standards (Version 1)<br>能力標準說明(第一版) |                                                                                                                                                                                                              |                                                               |                              |
|------------------------------------------------------------------|------------------------------|--------------------|-------------------------------------------------------------------|----------------|------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|------------------------------|
| Specification of Competency Standards (SCS)<br>能力標準說明            | Functional Area<br>職能範疇      | UoC Code<br>能力單元編號 | UoC Title                                                         | 能力單元名稱         | UoC Code<br>能力單元編號                                               | UoC Title                                                                                                                                                                                                    | 能力單元名稱                                                        | Remarks                      |
| Software Products and Software Services<br>軟件產品及軟件服務             | Strategic Management<br>策略管理 | 111212L6           | Formulate global and local business strategies                    | 制定全球和本地的業務策略   | 108015L7<br>ITCSSG503A<br>ITCSSG602A                             | Formulate global and local business strategy<br>Formulate global and local marketing strategies<br>Define business strategies and policies                                                                   | 制定全球和本地的業務策略<br>制定全球及地區市場策略<br>釐定業務策略和政策                      | Replacement of UoC<br>取代能力單元 |
|                                                                  |                              | 111213L6           | Formulate strategies on business relation management              | 制定業務關係管理策略     | ITSWG5618A<br>ITCSSG508A<br>ITCSSG521A                           | Manage and maintain the portfolio and relationship with business partners<br>Formulate partner/supplier relationship strategies<br>Manage and maintain the portfolio and relationship with business partners | 處理和保持與商務夥伴的投資組合和關係<br>制定合作夥伴/供應商關係之策略<br>管理和維繫與業務合作夥伴之間的關係和組合 | Replacement of UoC<br>取代能力單元 |
|                                                                  |                              | 111214L6           | Formulate human resource strategy                                 | 制定人力資源策略       | 108021L5<br>ITCSSG606A                                           | Formulate human resource strategy<br>Formulate human resource strategies                                                                                                                                     | 制定人力資源策略<br>制定人力資源策略                                          | Replacement of UoC<br>取代能力單元 |
|                                                                  |                              | 111215L6           | Formulate vision and mission statements                           | 制定願景和使命聲明      | ITSWSM601A<br>ITCSSG601A                                         | Formulate vision and mission statements<br>Formulate vision and mission statements                                                                                                                           | 制定遠景及使命聲明<br>制定願景和使命的聲明                                       | Replacement of UoC<br>取代能力單元 |
|                                                                  |                              | 111216L6           | Establish and implement information management and control policy | 建立和實施資訊管理和保安政策 | ITSWSM611A<br>ITSWSM506A<br>108022L5                             | Set policy to control data security and privacy<br>Collect and distribute disseminate information<br>Manage information strategy to facilitate product development and marketing                             | 制定政策管理資料保安及私隱<br>搜集及分發資訊<br>管理資訊策略以促進產品開發和市場營銷                | Replacement of UoC<br>取代能力單元 |
|                                                                  |                              | 111217L5           | Manage marketing and public relation plans                        | 管理營銷和公關計劃      | ITSWSM508A<br>ITCSSG403A                                         | Manage product/services brand through the use of IT<br>Implement Public Relation Plans                                                                                                                       | 利用資訊科技管理產品/服務品牌<br>實施公關計劃                                     | Replacement of UoC<br>取代能力單元 |
|                                                                  |                              | 111218L5           | Establish contingency and risk mitigation plans                   | 建立應急和風險緩解策略    | ITSWG5609A<br>ITCSSG501A<br>ITCSSG512A                           | Develop business continuity plans and disaster recovery plans related to IT<br>Formulate risk mitigation strategies and plans<br>Develop business continuity and disaster recovery plans                     | 確定和評估與資訊科技有關的風險因素<br>制定風險緩解策略和計劃<br>發展業務連續性和災難恢復計劃            | Replacement of UoC<br>取代能力單元 |