

資訊科技及通訊業 《能力標準說明》 能力單元

「系統與硬件支援」職能範疇

名稱	監察伺服器系統狀態
編號	107898L2
應用範圍	這個能力單元適用於負責監察機構伺服器狀態，並根據機構程序採取適當行動的資訊科技支援人員。在大型或小型的資訊科技店中，有很多專用或虛擬的關鍵伺服器。這些伺服器提供很多服務，並有無數的用戶進行存取。這些伺服器是否正常運作？有沒有人未經授權進行存取？是否所有服務已正確啟動？有沒有來自伺服器的訊息需要人的互動？資訊科技人員定期（每天或按預定的時間表）常規地監察伺服器的活動，確保其運作正常及其安全受到保護。有需要時，更會針對系統訊息採取糾正措施
級別	2
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 監察伺服器系統狀態的所需知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 擁有良好的閱讀能力 ● 擁有不同伺服器操作系統的良好知識 ● 熟悉伺服器監察工具及故障排除工具，包括系統紀錄、系統診斷實用程式及網絡監察工具 ● 熟悉機構的伺服器監察指引及程序 ● 了解機構的伺服器保安程序及要求 ● 熟悉把事件升級的程序 <p>2. 監察伺服器系統狀態</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 了解機構伺服器的支援手冊及程序，以及監察伺服器所用的檢查清單 ● 根據機構的伺服器監察指引及程序，設定伺服器監察觸發器、警報及監察參數 ● 按照編訂的檢查清單進行以下檢查： <ul style="list-style-type: none"> ○ 掃描系統服務活動，確定所有所需服務正常運作中，例如：網絡服務、系統服務及通訊服務 ○ 研究系統事件紀錄中的錯誤或警告，例如系統更新失敗及系統異常重啟 ○ 研究系統安全紀錄中的異常活動，例如嘗試多次登入的用戶帳號及帳號鎖定 ○ 研究伺服器效能監察工具提供的資料，確定各種系統資源的使用情況，例如中央處理器、記憶體、網絡及儲存容量 ○ 研究應用程式紀錄中的錯誤及警告，例如檔案傳輸協定（FTP）及網絡伺服器問題 ○ 研究虛擬伺服器紀錄，檢測所有虛擬客戶端系統是否仍處於活躍狀態且正常運作，虛擬環境及資源分配的設定是否最佳，確保其性能表現不會受到影響、安全受到保護及虛擬裝置仍然連接著等 ○ 評估監察結果，根據機構的指引及程序進行匯報、採取適當的行動及/或把問題升級 ● 備份監察及事件紀錄作為保存紀錄及/或證據 ● 根據機構的標準及程序填寫所需的文件 <p>3. 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 在監察機構伺服器的過程中，經常採用業界的最佳操作方法，並遵循機構的指引及程序

資訊科技及通訊業 《能力標準說明》 能力單元

「系統與硬件支援」職能範疇

評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： <ul style="list-style-type: none">• 遵循機構的伺服器監察指引及程序，監察伺服器的所有事件、性能表現、資源狀態及保安情況• 評估監察結果，並根據機構的指引採取適當的行動，以及在有需要的時候執行升級程序
備註	