

網絡基建及營運之能力單元

1.名稱	進行服務恢復
2.編號	ITCSNO331A
3.應用範圍	當網絡因錯誤或定期維護而中斷時，需要盡快恢復服務，以盡量減少為用戶帶來的不便。網絡包括 PSTN、IP 數據或語音、流動或無線網絡。本單元說明恢復網絡服務所需的能力。
4.級別	3
5.學分	2
6.能力	<p><u>能力要求</u></p> <p>6.1 具備有關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> • 熟知網絡操作，網絡架構和網絡警報系統，如效能下降、電源故障、線路流失、交通堵塞等 • 在公司服務水平的政策上，具備廣博的知識 • 了解團隊合作，協調能力和溝通技巧的需要 • 具備基本的風險管理知識 • 在基本規劃和網絡訊息的收集上，擁有經驗 • 在網絡流量的管理工具，統計數字和效能報告的分析上，具備知識 • 熟知有關在平衡負載的過程中，處理設備和工具的健康和安全規則，及會面對的危害 <p>6.2 進行服務恢復</p> <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 確認服務中斷的細節，即計劃或非計劃中斷、中斷的程度、中斷的時間、對用戶的影響、中斷狀態 • 確定所有持份者都知道中斷的狀態。持份者包括：客戶支援熱線，技術支援人員等 • 與所有持份者協調，按照公司的政策，制定恢復服務計劃。計劃應包含受影響的網絡組件，重新啟用所需時間，所需的行動，和應變措施 • 確定網絡是否已準備好，以通過協調技術工程師或 NOC（網絡操作中心），恢復服務 • 按照“恢復計劃”，進行服務恢復 • 進行合適的測試，以驗證恢復是否成功 • 收集非計劃中斷的證據，作為記錄，以便保存或分析，例如負載統計數據，警報記錄，日誌等 • 根據公司的標準和政策，把服務恢復報告記錄成檔。當中應包含由服務中斷開始到其恢復正常運作的所有事件和採取的行動 • 若有需要，為服務恢復進行檢討 <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> • 謹遵健康與安全指引，及公司的政策 • 展現良好的團隊合作精神，以最專業的態度進行工作
7.評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ol style="list-style-type: none"> 主動利用適當的方式來判斷服務問題，按照公司的業務計劃/政策和操作標準，制定服務恢復計劃 有效地聯繫適當持份者，以便在把影響減至最低或不影響其他部門或人士的情況下，恢復服務 提供完整的狀態報告，以便向持份者提供服務恢復的進度

備註	