

產品及服務生命週期之能力單元

1.名稱	確保產品／服務的可用性
2.編號	ITCSPL436A
3.應用範圍	本能力單元應用於所有的考慮和安排以確保產品／服務的可用性。這是保護機密的一主要步驟，亦同時是客戶關係管理是否成功的重要決定因素。
4.級別	4
5.學分	2
6.能力	<p>能力要求</p> <p>6.1 具備有關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 充分理解極需要將保密措施引入所有訊息產品／服務，而已方公司的產品／服務也不例外 ● 抓緊主要的事實就是在保護機密的大前題下，確保產品／服務的可用性是既基本但又重要的元素 ● 機警地察覺可用性本質上是指應要求將資訊發放給獲授權單位，故所有的授權必須有清楚的定義 ● 理解在設計方法和步驟來強制可用性時，有可能要與其他要求（例如保密性，完整性）作出妥協 ● 理解產品／服務的可用性和客戶關係管理有密切的關連 ● 需察覺有廣泛的方法和技巧來確保產品／服務的可用性，並各有其優點和缺點 <p>6.2 確保產品／服務的可用性</p> <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 確保所有相關單位包括員工，客戶甚至管理層都理解可用性在機密方面的意義和性質-保證資料祇會在應要求時向獲授權單位發放 ● 與客戶和其他持份者對產品／服務可用性的接受範圍訂立協議，如 99%的時間，3 個工作天內回應資料查詢等 ● 在計劃和決定可用性事宜時，充分考慮相關的法例如非應邀電子訊息條例（UEMO） ● 在任何可行時間內，將上述可行性參數正規化，例如與客戶訂立服務水平協議（SLA），並確保所有相關的員工充分理解其內容和必須服從此等協議 ● parameters ● 準確預測所需投入資源以強制那些已同意了的產品／服務可用性參數 ● 實際進行或督導執行已選定的機密可用性方式 ● 成立跟進或應急計劃來應付選定的產品／服務可用性不能達到的情況，主要集中在挽留客戶的滿意和忠誠 ● 有效和客戶溝通以確保他們理解機密可用性的技術和行政措施，並徵求他們的合作來採取及依從相關的指引 <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 經常確保所有參與員工盡最大努力來進行確保產品／服務的可用性的步驟 ● 經常在客戶和公司的整體利益之間維持恰當的平衡
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"> 成功採用和施行技術及行政措施來保護產品／服務的可用性 確保客戶充分理解可用的功能並在有需要時將之物盡其用