

資訊科技及通訊業標準說明
能力單元

1. 名稱	監察及控制系統操作服務
2. 編號	ITSWOS304A
3. 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 (系統操作的例子見備註一) [營運與支援 - 系統操作]
4. 級別	3
5. 學分	3
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 認識系統操作指引、程序及過程</p> <p>6.2 瞭解系統操作有關人士的角色及責任</p> <p>6.3 監察及控制系統操作活動</p> <p>有能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 熟悉操作環境及有關操作指令、指引及程序 ▪ 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 ▪ 瞭解系統操作的工能範圍，業務上的含義及服務水平要求 <p>有能力確定合適的人選處理系統操作異常情況的跟進</p> <p>有能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 確保工作人員遵守所有操作指令及記錄所有操作活動 ▪ 監察及控制資訊系統及伺服器操作服務的短期效益 ▪ 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 ▪ 協助疑難管理程序，解決系統操作疑難 ▪ 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

	<p>6.4 編制進度表及安排特發性和新的要求及操作活動的變更</p> <p>6.5 計劃操作活動</p> <p>6.6 以專業方式處理異常或超出現有程序範圍的系統操作</p>	<p>有能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 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 ▪ 理解已計劃的操作活動及優化操作資源或設施的使用 ▪ 提供有關協調變更的進度給變更管理經理 <p>有能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 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 ▪ 檢討操作指令、指引和程序及提出改善意見 ▪ 檢討資源、工具及操作時間表，以優化操作效益 <p>有能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 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、控制及報告異常或超出現有程序範圍的系統操作
7. 評核指引	<p>上述能力單元之綜合能力要求為</p> <p>(i) 監察及控制系統營運的操作活動；</p> <p>(ii) 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；</p> <p>(iii) 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</p> <p>(iv) 從資源分配、工序及工具方面，調整系統操作功能</p>	
備註	<p>1. 系統營運包括、但並不限於：</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 資訊科技系統及伺服器操作； ▪ 網絡操作； ▪ 語音及視像會議服務操作，和 ▪ 營運管理 <p>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。</p>	