

資訊科技及通訊業標準說明
能力單元

| | | |
|---------|---|--|
| 1. 名稱 | 履行系統操作服務 | |
| 2. 編號 | ITSWOS305A | |
| 3. 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) [營運與支援 - 系統操作] | |
| 4. 級別 | 3 | |
| 5. 學分 | 2 | |
| 6. 能力 | | <p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 瞭解系統操作的基本組分 有能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 操控系統操作的基本組分 ▪ 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) <p>6.2 具備資訊科技系統操作的基本知識</p> <p>6.3 進行系統操作 有能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 閱讀、分析及記錄相關的工作指示 ▪ 與技術支援隊伍交流具體的操作要求 ▪ 根據工作指示及計劃，履行指定的系統操作服務 ▪ 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 ▪ 監控及記錄操作活動及其結果 |

| | | |
|----------------|---|--|
| | <p>6.4 進行對系統操作的初步問題診斷</p> <p>6.5 檢討操作活動，提出及記錄，建議以作改進</p> <p>6.6 以專業方式進行系統操作</p> | <p>有能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 瞭解系統操作基本組分的警報及失靈症狀 ▪ 如有需要，向支援部報告問題以作事件跟進 ▪ 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 ▪ 與第二層支援隊伍溝通，並取得處理特別診斷工作的指示 ▪ 記錄診斷行動及其結果 <p>有能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 收集支援部，技術隊伍和第二層支援隊伍的反饋 ▪ 檢討操作活動，系統性能或問題 ▪ 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 <p>有能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 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 ▪ 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 ▪ 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 |
| <p>7. 評核指引</p> | <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> <p>(i) 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；</p> <p>(ii) 按照一系列的操作說明及程序，進行系統操作；</p> <p>(iii) 進行初步系統操作的問題診斷</p> <p>(iv) 從操作活動中學習，並作出改善建議</p> | |

備註

1. 系統操作包括，但不限於
 - 資訊系統/伺服器操作，
 - 網絡操作，
 - 語音及錄像會議服務操作，和
 - 操作管理
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
3. 資訊系統/伺服器的系統操作服務範例包括，但不限於啓動、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
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