

資訊科技及通訊業標準說明
能力單元

1. 名稱	恢復失效的硬件和軟件組分
2. 編號	ITSWOS307A
3. 應用範圍	按照在標準或非標準操作環境下訂定的程序，為機構提供外勤支援服務，恢復失效的硬件和軟件組分，包括任何週邊裝置及儲存設備，並修復故障組分的正常功能 (非標準操作環境額外要求見備註) [營運與支援 - 外勤支援服務]
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 認識桌面硬件、軟件組分、儲存或週邊裝置的正常行為 有能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 瞭解在標準操作環境下桌面硬件、軟件組分、儲存或週邊裝置的正常行為 ▪ 在標準操作環境下操作任何桌面硬件、軟件組分、儲存或週邊裝置 <p>6.2 瞭解根源分析的結果 有能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 從所報道的症狀的根源，分析結果 ▪ 識別必要的程序，以恢復故障組分到正常運作狀態 ▪ 尋找修復或更換的資源 <p>6.3 在故障後，恢復硬件和軟件組分的原狀 有能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 遵守安全程序，並在需要時重新安裝替換組分 ▪ 重新安裝軟件組分和/或調整桌面硬件、存儲和週邊設備的操作參數，恢復至標準操作環境 <p>6.4 確保企業資訊及通訊科技基礎建設的完整性 有能力確定任何附加於企業資訊及通訊科技基礎建設而不是在企業標準設備清單內的硬件、存儲和週邊設備不干預企業的操作</p>
7. 評核指引	上述能力單元之綜合能力要求為恢復故障硬件和軟件組分，包括任何週邊裝置和存儲設備，返回正常狀態
備註	在非標準操作環境下，必須得到公司的批准，並提供修復程序和媒體(或拷貝)。