

資訊科技及通訊業標準說明  
能力單元

1. 名稱	提供軟件發行管理服務
2. 編號	ITSWOS407A
3. 應用範圍	在機構內部或為客戶提供、維持、更新及執行軟件發行管理服務的要求 (軟件發行管理服務例子見備註二) [營運與支援 - 軟件發行管理服務]
4. 級別	4
5. 學分	3
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 瞭解與軟件發行要求有關的系統的性質</p> <p style="text-align: right;">有能力</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 明確地傳達軟件發行要求對終端用戶可能的影響</li> <li>▪ 明確地傳達軟件發行程序給技術人員</li> </ul> <p>6.2 理解在中央化及/或散佈化環境的資訊科技知識</p> <p style="text-align: right;">有能力應用所需知識，</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 設計、建立及設定軟件發行要求底稿(步驟通常為自動化，但手動的亦可)</li> <li>▪ 按照訂定的底稿執行軟件發行要求</li> <li>▪ 核實軟件發行要求是正確地執行，並且系統如常作業</li> </ul>

	<p>6.3 計劃、派送、檢驗、認可硬件、軟件及相關文件的發行版本</p> <p>6.4 維持、更新及管理相關的文件</p> <p>6.5 與其他管理程序聯繫</p> <p>6.6 以專業方式提供、維持、更新及執行發行管理服務的要求</p>	<p>有能力在中央化及/或散佈化環境進行下述的工作</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 協調服務提供者、供應商和業務活動，計劃及派送發行版本</li> <li>▪ 計劃及設法把變更製成軟件套裝，一攬子發行成一版本</li> <li>▪ 處理業務及資訊科技相關的影響及風險，包括受影響的資訊系統、基礎建設服務及文件</li> <li>▪ 設計、建立、設定、檢驗及認可發行版本，以防對現行的系統有負面的影響</li> <li>▪ 在首次使用後，核對和接受發行版本，確保整個現行系統正確地運行</li> </ul> <p>有能力</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 更新發布版本相關的文件，例如服務水平協議、業務流程及支援文件（系統概要、安裝及支援程序、分發工序、意外事故、後備計劃、首次使用計劃）</li> <li>▪ 記錄相關的變更，疑難及已知的失誤</li> <li>▪ 保存發行授權及相關的確認與接受的證據</li> </ul> <p>有能力</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 確保發行版本軟件及其細節記錄在配置管理資料庫內，為將來作參考</li> <li>▪ 監督變更首次使用細節，確保一切在變更管理職權及控制情況之下</li> </ul> <p>有能力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，提供、維持、更新及執行發行管理的要求</p>
7. 評核指引	<p>上述能力單元之綜合能力要求為</p> <p>(i) 在中央化及/或散佈化環境下計劃、派送、檢驗、認可硬件、</p>	

	<p>軟件及相關文件的發行；</p> <p>(ii) 確保發行要求符合業務及資訊科技服務的要求；</p> <p>(iii) 有效地傳達發行要求對終端用戶日常工作的影響；並且</p> <p>(iv) 有效地傳達機構的發行要求程序給技術人員</p>
備註	<p>1. 上述能力單元包含在 ITIL® 發行管理程序內訂定的發行計劃者能力要求</p> <p>2. 發行管理服務項目包括，但不限於，</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 機構內電腦硬件及軟件的標準操作環境；</li> <li>▪ 軟件及硬件的兼容性；</li> <li>▪ 硬件平臺參數配置及版本控制；</li> <li>▪ 操作系統平臺；和</li> <li>▪ 基礎建設服務。</li> </ul>