

資訊科技及通訊業標準說明
能力單元

1. 名稱	提供服務水平管理服務
2. 編號	ITSWOS420A
3. 應用範圍	就機構提供服務水平管理服務，設置及維修監控軟件，並進行效益分析及提交配合服務水平協議度量指標的報告 [營運與支援 - 服務水平管理]
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 瞭解服務水平管理及其他營運和支援活動的關係</p> <p>有能力的</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 陳述在服務水平協議訂立的條款下，服務水平管理是負責監控營運和支援活動的服務質量及服務水平 ▪ 確定並找出服務水平協議內的活動，例如但不限於，有關可用性管理和容量管理的活動 <p>6.2 尋找適當監控軟件，並開發適當技術，以設置及維修監控軟件</p> <p>有能力識別、評審和選擇適合的監控軟件，並開發內部技術，設置及維修監控軟件</p> <p>6.3 建立及維持監控的能力</p> <p>有能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 識別在營運和支援活動中可度量的參數、指標或監控措施 ▪ 訂定多種妥善的監控措施 ▪ 實施可以有效地度量的監控措施，以確保服務按照服務水平協議執行 ▪ 採取適當措施，在有需要時改善工具及技術的能力 ▪ 以更高效率及有效的監控措施替換那些確定為陳舊的、低效率及沒有有效的措施

	<p>6.4 施行監控功能及按服務水平協議度量指標分析效益</p> <p>6.5 以專業方式進行監控及分析服務水平協議的度量指標</p>	<p>有能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 實施服務及支援活動的監控 ▪ 按照服務水平協議目標，進行效益趨勢數值分析 ▪ 確保監控符合顧客真正感覺到的服務 ▪ 提議具體措施改善服務質素 <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，執行監控及分析活動 ▪ 以高效率及有效的方法執行服務 ▪ 連續不斷及率先採取行動改善服務水平協議的度量指標
7. 評核指引	<p>上述能力單元之綜合能力要求為</p> <p>(i) 按照服務水平協議的要求，設計及維修監控定義及規則</p> <p>(ii) 按照規定標準，進行監控及分析所管理的系統的輸出和效益</p> <p>(iii) 提供趨勢報告</p>	
備註	<p>上述能力單元包含按服務水平協議目標的效益的趨勢分析。</p>	