

資訊科技及通訊業標準說明
能力單元

1. 名稱	監督和控制系統支援服務
2. 編號	ITSWOS425A
3. 應用範圍	為機構提供系統支援服務時，計劃、監督、安排、支援和調查系統支援服務程序(系統支援服務事件例子見備註一) [營運與支援 - 系統支援服務]
4. 級別	4
5. 學分	7
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 瞭解系統支援服務程序的各種原理和最佳做法</p> <p style="text-align: right;">有能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 為機構採用系統支援服務程序的原則 ▪ 為機構的系統支援服務程序，改編最佳做法 <p>6.2 計劃、監督和觀察系統支援服務程序的執行</p> <p style="text-align: right;">有能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 計劃、監督和控制系統支援服務程序的執行 ▪ 協調當事人和持份者，執行同意的程序 ▪ 履行定期系統支援服務程序的績效監控，及在有需要時採取糾正行動 ▪ 主動執行監控系統支援服務程序，及在有需要時採取預防措施 ▪ 在發生可能影響系統支援服務程序成功運作的重大事故時，與當事人和持份者溝通 <p>6.3 以專業方式計劃、監督、安排、支援和調查系統支援服務程序</p> <p style="text-align: right;">有能力計劃、監督、安排和協助系統支援服務</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 基於行內最佳方案，及任何本地和國際標準 ▪ 符合機構的內部指引和步驟及任何適用的(本地和國際)法律和監管要求
7. 評核指引	上述能力單元之綜合能力要求為計劃、監督、安排、支援和調查系統支援服務程序的執行。

備註

1. 有關伺服器支援服務的範例包括，但不限於下列各點：
 - a. 硬件和軟件組分如伺服器、網絡、語音及錄像；
 - b. 透過應用系統資產管理，例如有關應用系統的文件(如系統/設計/程式規格、密碼和操作檔案)，作版本控制的配置項目；和
 - c. 有關系統管理服務的項目如下：
 - 系統監督和調整；
 - 服務水平測量和報告；
 - 軟件包裝和軟件分發；
 - 配置管理；
 - 用戶管理和存取控制；
 - 目錄服務支援；
 - 儲存分配和存取控制；
 - 資料備份和復原；
 - 遙控；
 - 存貨記錄瀏覽；和
 - 保安控制，例如病毒掃描及移除