

資訊科技及通訊業標準說明
能力單元

| | |
|---------|--|
| 1. 名稱 | 監督和控制較高嚴重性的服務要求 |
| 2. 編號 | ITSWOS501A |
| 3. 應用範圍 | 在機構支援服務範圍內，監察、協調和控制較高嚴重性和衝擊力或現有的指引和程序覆蓋範圍之外的事件或服務要求(嚴重性的解釋請見備註一) [營運與支援 - 支援服務] |
| 4. 級別 | 5 |
| 5. 學分 | 4 |
| 6. 能力 | <p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 熟悉支援服務指引、程序和過程 有能力確定事件或服務要求屬於機構支援服務指引及程序範圍內</p> <p>6.2 具備變更和疑難管理服務的知識 有能力理解支援服務的變更和疑難管理功能，及其在計劃中、正在實施或最近完成的活動的影響</p> <p>6.3 瞭解所有參與資訊科技操作人員的角色和責任 有能力識別適當的人士來處理不明原因的事件</p> <p>6.4 監控支援服務功能 有能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 熟悉支援服務的整套過程、指引和程序 ▪ 瞭解支援服務的範圍、影響和服務水平協議 ▪ 監控支援服務功能的短期表現，按照適用的服務水平要求作出干預或升級 ▪ 觀察重複發生的事件 ▪ 評估事件的整體嚴重性以及影響 ▪ 集體處理事件 ▪ 對並不包括在現有指引和程序的重大事故或事件給予處理指導，亦可能與其他資訊科技功能合作 ▪ 在特殊事件時，與有關持份者溝通及協調 |

| | | |
|---------|---|---|
| | <p>6.5 緊貼變更和疑難管理的功能</p> <p>6.6 識別跟進人士來處理不明原因的事件</p> <p>6.7 確定事件的特質，和優化資源、工具和過程</p> <p>6.8 以專業的態度監控事件或服務要求</p> | <p>有能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 協助根源分析專責小組和理解疑難管理功能發出的根源分析報告 ▪ 根據變更或問題分析活動的結果，更新相應的支援服務的指引和程序 <p>有能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 識別原因不明事故的最相關的當事人 ▪ 援引疑難管理功能，探究造成越出現行指引和程序覆蓋的特殊事件的根源 ▪ 跟蹤過了的時間，在合適的時間距隔與舉報的用戶和各支援人士溝通，直至事件結束 ▪ 如解決事件的時間已超過其服務水平協議，把事件或服務請求升級 <p>有能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 收集用戶和其他資訊科技營運與支援功能的反饋 ▪ 檢討事件的發展趨勢和特質 ▪ 調整支援服務的短期資源配置、工具、指引或程序，優化服務水平的成果，解決將來事件 <p>有能力根據機構內部指引和程序，監測、協調和控制越出現行支援服務知識數據庫覆蓋的事件或服務要求</p> |
| 7. 評核指引 | <p>上述能力單元之綜合能力要求為</p> <p>(i) 以設定的資源和工具、程序和過程，維持短期支援服務表現於服務水平協議的水平</p> <p>(ii) 以資源的調配、過程或工具，調校支援服務功能</p> | |
| 備註 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 事件的嚴重程度通常以受影響的用戶數目或百分比，及對業務功能和過程影響計算 2. 上述能力單元包含 ITIL® 服務中心功能與事故處理過程的監督、日常例外事故管理和短期績效責任 | |