

資訊科技及通訊業標準說明
能力單元

| | | |
|---------|--|---|
| 1. 名稱 | 監督和控制服務水平的履行 | |
| 2. 編號 | ITSWOS506A | |
| 3. 應用範圍 | 就機構提供可用性管理服務的情況下，監督、協調、追蹤和控制所有支援部門所履行的服務達到服務水平的要求 [營運與支援 - 可用性管理服務] | |
| 4. 級別 | 5 | |
| 5. 學分 | 3 | |
| 6. 能力 | | <p style="text-align: center;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 具備與可用性管理服務有關的資訊科技的基本知識</p> <p>6.2 瞭解可用性管理程序的目的和做法</p> <p>6.3 策劃適當的控制措施，監督個別工作小組的工作表現</p> <p>6.4 確保監督和報告按照已策劃的控制完成</p> <p>6.5 確保每當工作小組所完成的工作在控制範圍之外時，採取補救行動</p> |
| | | <p>有能力正確地評價可用性管理程序的角色和功能</p> <p>有能力採用可用性管理程序的原則和改編最佳實踐方案</p> <p>有能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 評估控制措施的效能，並採用最有效和相關的控制措施，以實現服務水平的要求 ▪ 同意操作水平協議目標和支撐資訊科技服務基礎建設成分的可用性、可靠性和可維持性的合同 ▪ 確保個別工作小組完成的工作均在控制範圍之內 ▪ 確保個別工作小組完成的工作均能達到整體服務所要求的水平 <p>有能力訂定監督和報告機制或步驟和所牽涉的角色和責任</p> <p>有能力在工作小組的工作在控制範圍之外時，評估補救行動的有效性</p> |

| | | |
|----------------|--|--|
| | <p>6.6 以專業方式監督、協調、追蹤和控制所有支援部門所履行的服務達到服務水平的要求</p> | <p>有能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 運用業界最適佳的做法 ▪ 遵守本地及國際標準 ▪ 遵從內部指引和程序以及任何適用的(本地及國際)法律和監管要求 |
| <p>7. 評核指引</p> | <p>上述能力單元之綜合能力要求為</p> <p>(i) 策劃適當的控制措施，確保所有支援部門所履行的服務達到服務水平的要求；並且</p> <p>(ii) 確保個別工作小組所完成的工作均在控制範圍之內，及整體服務均符合服務水平的要求</p> | |
| <p>備註</p> | | |