

資訊科技及通訊業標準說明  
能力單元

1. 名稱	提供系統性能及容量管理服務
2. 編號	ITSWOS508A
3. 應用範圍	在機構內或為客戶執行系統性能及容量管理服務的日常工作要求 [營運與支援 - 系統性能及容量管理服務]
4. 級別	5
5. 學分	3
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 瞭解與系統性能及容量要求有關的系統的性質</p> <p>6.2 理解在中央化及/或散佈化環境的資訊科技的知識</p> <p>6.3 檢討、計劃、執行和監督系統性能及容量要求</p> <p>有能力</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 向可能受影響的終端用戶，清楚說明系統性能及容量服務要求的影響</li> <li>▪ 與涉及系統性能及容量程序有關的技術人員清楚溝通</li> </ul> <p>有能力把知識應用在</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 為系統性能及容量要求設計、建造和設定底稿(步驟通常為自動化，但手動的亦可)</li> <li>▪ 按照與用戶同意之既定服務水平，收集和分析運用數據和調整系統(見備註 1)</li> <li>▪ 核對系統性能及容量要求已經正確地執行，並且達到既定水平</li> </ul> <p>有能力在中央化及/或散佈化環境執行以下工作</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 在調整系統時，協調監督行動</li> <li>▪ 評估系統性能及容量管理目前情況</li> <li>▪ 制立現行程序和工具的細節</li> <li>▪ 識別現行情況和要求之間的差距，並提出可執行的改善方法</li> <li>▪ 識別對預算經費的衝擊和評估成本效益</li> </ul>

	<p>6.4 從各種硬件平台和散佈化環境收集和保存運用數據，以設立容量資料庫</p> <p>6.5 納入要求至其他計劃的程序</p> <p>6.6 以專業方式提供、維持、分析和調整系統性能及容量管理服務</p>	<p>有能力</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 收集最新的數據載入同一平台，以便儲存和分析(數據例子見備註二)</li> <li>▪ 預先準備保存上述數據的大容量儲存庫</li> <li>▪ 起草所需的報告，尤其是容量計劃</li> </ul> <p>有能力</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 與可用性和應用系統發展管理連繫，並主動地工作</li> <li>▪ 成為容量計劃的一部份</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、分析和調整系統性能及容量管理的要求</p>
<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) 檢討、計劃、監督、分析和調整系統性能及容量的要求；</p> <p>(ii) 確保系統性能及容量的要求達到與客戶同意的既定服務水平；並且</p> <p>(iii) 與終端用戶和技術人員有效地溝通，有關系統性能及容量服務要求對他們日常工作及機構所需的影響</p>	
<p>備註</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 調整系統包括表現調整，例如將軟件和硬件升級從而實現用戶協議中最佳的系統性能</li> <li>2. 數據例子包括，但不限於， <ol style="list-style-type: none"> <li>a) 服務水平協議的服務數據</li> <li>b) 業務計劃和策略的業務數據</li> <li>c) 資訊科技基礎建設組分的技術數據</li> <li>d) 財政管理程序的財政數據，和</li> <li>e) 來自各組分每日平均運用、吞吐量和回應時間的運用數據</li> </ol> </li> <li>3. 上述能力單元包含 ITIL® 容量管理程序的容量計劃者的能力要求</li> <li>4. 上述能力單元涉及計劃、分析和評估系統性能及容量要求</li> </ol>	