

資訊科技及通訊業標準說明
能力單元

1. 名稱	監督和控制系統性能及容量管理服務	
2. 編號	ITSWOS510A	
3. 應用範圍	在機構內或為客戶計劃、監督、協調、追蹤和控制系統性能及容量管理服務要求 [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>6.1 具備與系統性能及容量管理程序有關的資訊科技的基本知識</p> <p>6.2 具備與系統性能及容量管理程序有關的知識</p> <p>6.3 計劃和監督系統性能及容量服務計劃的執行</p>	<p><u>表現要求</u></p> <p>有能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 不間斷的監督、收集和分析個別資源和服務的運用，確保硬件和軟件資源達到最佳效用，所有同意的服務水平得到實現，而數據容量正如期望 ▪ 調整和執行改進方法，配合需求和達到最有效使用現時的容量 <p>有能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 確定系統性能及容量管理的角色和責任 ▪ 執行日常系統性能及容量管理要求的活動 ▪ 確定活動及其重點與業務、資源和容量管理的關係 <p>有能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 檢討現有的做法 ▪ 計劃結構和監督項目 ▪ 收集和分析數據 ▪ 納入容量計劃在其他計劃程序，例如可用性管理 ▪ 執行此程序和計劃 ▪ 訓練具備硬件平台、操作系統及應用軟件技術的員工以執勸 ▪ 建立容量數據在一系列監督平台

	<p>6.4 執行容量計劃後，檢討和汲取經驗，並為將來改善作出建議</p> <p>6.5 以專業方式監督、協調、追蹤和控制系統性能及容量管理要求</p>	<p>有能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 向對系統性能及容量管理程序和計劃的成功有決定性的用戶及當事人收集反饋 ▪ 提出建議改善系統性能及容量管理程序和容量計劃 <p>有能力根據機構的系統性能及容量管理宗旨、目標及容量計劃、同時遵照適用的本地及國際法律和監管要求，監督、協調、追蹤和控制系統性能及容量管理服務要求</p>
7. 評核指引	<p>上述能力單元之綜合能力要求為</p> <p>(i) 監督、協調、追蹤和控制系統性能及容量管理要求；</p> <p>(ii) 分析和調整要求；</p> <p>(iii) 為容量計劃和系統性能及容量管理程序，提供宗旨及目標、角色和責任；並且</p> <p>(iv) 從以前計劃的建議汲取經驗，為將來改善作出建議</p>	
備註	<p>此能力單元包含 ITIL® 容量管理程序內容量經理的能力要求。</p>	