

資訊科技及通訊業標準說明
能力單元

1. 名稱	建立及維持變更管理程序
2. 編號	ITSWOS525A
3. 應用範圍	在機構內部或為客戶執行變更管理服務要求的情況下，設計、建立、發展和檢討變更管理程序 [營運與支援 - 變更管理服務]
4. 級別	5
5. 學分	2
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 具備所服務的行業的一般業務知識 有能力和傳達變更管理程序對機構業務的影響</p> <p>6.2 具備廣泛的資訊科技的知識和它在所服務的行業的商業程序所扮演的角色</p> <p>6.3 緊貼新服務提供計劃及資訊科技操作的持續發展 有能力 <ul style="list-style-type: none"> ▪ 理解橫跨資訊科技組織的新服務提供計劃及資訊科技操作的持續發展 ▪ 融合新服務提供計劃在機構的變更管理程序內，作為綜合服務的一部份 </p> <p>6.4 計劃、設計、建立及落實變更管理程序的變更 有能力為變更管理程序有關的資源、設計、工作方式、工具、知識庫及程序作出計劃、建立及落實變更，以滿足服務水平要求</p>

	<p>6.5 與其他資訊科技功能及程序負責人聯絡及檢討</p> <p>6.6 以專業方式建立變更管理程序</p>	<p>有能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 與其他資訊科技功能及程序負責人聯絡，協議變更管理程序的要求 ▪ 檢討支援小組的回應、變更管理程序的績效報告，及作出改善計劃 ▪ 保持或改善系統可用性及變更成功率 <p>有能力為機構設計、建立、發展及檢討變更管理程序</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 基於業界最佳做法和本地和國際標準，及 ▪ 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
7. 評核指引	<p>上述能力單元之綜合能力要求為：</p> <p>(i) 為機構的服務變更要求，建立變更管理程序</p> <p>(ii) 保持或改善變更管理程序的中期及長期績效，以達到服務水平要求；並且</p> <p>(iii) 保持或改善系統可用性及變更成功率</p>	
備註	<p>上述能力單元包含 ITIL® 變更管理程序功能內的變更管理程序負責人。</p>	