

資訊科技及通訊業標準說明
能力單元

1. 名稱	管理特殊系統操作服務	
2. 編號	ITSWOS528A	
3. 應用範圍	就機構提供系統操作服務的情況下，管理特殊情況下的系統操作及相應的復原行動，以達到服務水平協議的要求 (系統操作例子見備註 1) [營運與支援 - 系統操作]	
4. 級別	5	
5. 學分	3	
6. 能力	<p>6.1 瞭解資訊科技的角色及其運作效率和效益對所服務機構主要業務程序的影響</p> <p>6.2 具備所服務的行業的一般商業知識</p> <p>6.3 瞭解系統操作的業務涵義</p> <p>6.4 協調、監察及控制系統的關鍵性操作</p>	<p><u>表現要求</u></p> <p>有能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 瞭解在所服務的機構內，系統操作在所提供的資訊科技服務的角色 ▪ 瞭解正常、後備及災難復原計劃和有關單位的定位，例如資源、設施、支援小組、物流及執行操作後備或復原行動所需的時間 <p>有能力在執行某操作決定時，瞭解對所服務機構的業務單位及程序引致的影響</p> <p>有能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 參與合適的管治團體，監察及控制以下項目 <ul style="list-style-type: none"> ➢ 最嚴峻的操作問題 ➢ 主要系統實施、演習、提升及/或切換 ▪ 在關鍵的操作情況下，執行及給予特殊系統使用權（例如數據中心及資訊科技系統/伺服器）

	<p>6.5 在重大的操作事件發生時，決定後備操作、執行災難復原計劃及回復正常操作</p> <p>6.6 檢討操作決定，以爲日後作出改善</p> <p>6.7 管理特殊情況下的系統操作及有關的復原行動</p> <p>有能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 在重大的操作事件發生時，協調及讓持份者了解某項操作決定的執行與否所帶來的影響 ▪ 在執行決定前，確保所有資源、設施、運籌和程序均到位 <p>有能力領導操作管理後的檢討，找出問題的根源</p> <p>有能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 管理特殊情況下的系統操作 ▪ 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，協調及執行必須的復原行動，以減少特殊事件對機構的影響
7. 評核指引	<p>上述能力單元之綜合能力要求爲：</p> <p>(i) 瞭解資訊科技組織的計劃，及適當地在系統操作的功能上部署；</p> <p>(ii) 瞭解資訊科技的角色及其故障時對所服務的機構的主要業務程序所帶來的影響；</p> <p>(iii) 保持及改善中期及長期系統操作功能的績效，以達到服務水平協議要求的水平；並且</p> <p>(iv) 保持及改善客戶滿意的水平</p>
備註	<p>1. 系統操作包括，但不限於，</p> <ol style="list-style-type: none"> a) 資訊系統/伺服器操作， b) 網絡操作， c) 話音及錄像會議服務操作，及 d) 操作管理 <p>2. 特殊情況下系統操作的例子包括，但不限於，系統/伺服器故障、系統/伺服器升級、系統/伺服器轉換及危機情況.</p> <p>3. 上述能力單元包含系統操作功能的操作管理</p>