

資訊科技及通訊業標準說明  
能力單元

1. 名稱	建立和維持系統支援服務程序	
2. 編號	ITSWOS529A	
3. 應用範圍	就機構提供系統支援服務的情況下，訂定、設計、建立、發展和檢討系統支援服務程序的服務項目，並提供支援資源及適當的相關技術以服務有關項目（系統支援服務的例子見備註 [營運與支援 - 系統支援服務]	
4. 級別	5	
5. 學分	8	
6. 能力		<p style="text-align: center;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 具備所服務的行業的系統支援服務的良好技術知識</p> <p>6.2 具備資訊科技的廣泛知識及其在所服務的行業的系統性能及容量管理程序中扮演的角色</p> <p>6.3 認識系統支援服務的主要活動和資源要求</p> <p>6.4 訂定、設計及發展系統支援服務的程序</p> <p>6.5 檢討系統支援服務的程序</p>
		<p>有能力</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 瞭解系統支援服務功能的支援活動</li> <li>▪ 與其他技術支援小組成員溝通，有關系統支援服務功能的影響</li> </ul> <p>有能力</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 概述系統支援服務的主要活動</li> <li>▪ 確定個別系統支援服務主要活動所需的資源</li> </ul> <p>有能力訂定、設計和發展有關系統支援服務的項目程序，並提供有關操作上和基礎建設知識的技術建議</p> <p>有能力</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 定期分析既定的系統支援服務程序的有效性和效率</li> <li>▪ 確認既定的系統支援服務程序的效益和效率的主要因素</li> <li>▪ 如有需要，檢討既定系統支援服務和建議新程序，為日後改善之用</li> </ul>

	<p>6.6 提供支援資源，連同適當技術作為系統支援服務的補給</p> <p>6.7 以專業方式訂定、設計、建立、發展和檢討系統支援服務程序</p>	<p>有能力按照機構的指引，為各既定的系統支援服務程序中的主要活動，確認和分派所需資源（包括適當技術）</p> <p>有能力訂定、設計、建立、發展和檢討機構的系統支援服務程序</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 基於行內最佳方案和標準及本地和國際標準</li> <li>▪ 符合機構的內部指引及任何(本地和國際)法律和監管要求</li> </ul>
<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) 及時地建立有效益的和有效率的系統支援服務程序，以滿足所服務的行業的不斷改變的業務需求；</p> <p>(ii) 基於上次執执行程序時的建議，檢討、評估和改進系統支援服務程序，並且</p> <p>(iii) 提供足夠資源連同適當技術，作為系統支援服務的補給</p>	
<p>備註</p>	<p>有關伺服器支援服務項目的例子包括，但不限於下列各點：</p> <p>a) 軟件和硬件組分，例如伺服器、網絡、話音及錄像；</p> <p>b) 透過系統應用資產管理，例如相關的系統應用文件(如系統/設計/程式規格、密碼和操作檔案)，作版本控制的配置項目；和</p> <p>c) 涉及系統管理服務的項目如下：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 系統監督和調整；</li> <li>▪ 服務水平測量和報告；</li> <li>▪ 軟件包裝和軟件分發；</li> <li>▪ 配置管理；</li> <li>▪ 用戶管理和存取控制；</li> <li>▪ 目錄服務支援；</li> <li>▪ 儲存分配和存取控制；</li> <li>▪ 資料備分和復原；</li> <li>▪ 遙控；</li> <li>▪ 存貨記錄；</li> <li>▪ 保安控制，例如病毒掃描和移除。</li> </ul>	