

資訊科技及通訊業標準說明  
能力單元

1. 名稱	處理最嚴重事故的要求
2. 編號	ITSWOS601A
3. 應用範圍	在機構內或為客戶提供支援服務時，在管理或共同管理最嚴重事故和危急情況下，有責任啟動資訊科技後備計劃或建議業務單位經理援引業務延續計劃 [營運與支援 - 支援服務]
4. 級別	6
5. 學分	3
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 瞭解資訊科技系統的業務涵義      有能力</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 瞭解資訊科技在所屬機構主要業務程序中所扮演的角色</li> <li>▪ 瞭解因資訊科技問題阻礙與終端用戶有效溝通對業務的影響</li> </ul> <p>6.2 協調、監督和控制最嚴重事故      有能力</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 監督和控制最嚴重事故</li> <li>▪ 協調相關的業務單位經理、資訊科技支援部門經理和疑難管理程序當事人，以確保事故的復原對客戶造成最小干擾</li> <li>▪ 與資訊科技和業務單位經理相討事故的涵義，並提出建議啟動相關的業務持續計劃</li> </ul> <p>6.3 以專業態度處理最嚴重事故      有能力按照機構的內部指引以及任何適用的(包括本地及國際)法律和監管要求，執行下列工作</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 協調、監督和控制最嚴重事故</li> <li>▪ 檢討事故和建議日後的改善的方法</li> <li>▪ 有效地與受事故影響的用戶溝通</li> <li>▪ 有效地與技術人員溝通，以解決事故及達到服務水平協議的水平</li> </ul>
7. 評核指引	上述能力單元之綜合能力要求為 (i) 在重大事故中與業務單位和資訊科技經理溝通，並共同構思

	<p>緩解及補救行動；並且</p> <p>(ii)維持和改善中、長期事故管理程序，以達到服務水平協議的水平</p>
備註	<p>上述能力單元包含 ITIL®事故管理程序的最嚴重級別的事故管理。</p>