

資訊科技及通訊業標準說明
能力單元

1. 名稱	管理特殊數據操作的程序
2. 編號	ITSWOS615A
3. 應用範圍	為機構提供數據操作服務時，在特殊情況下（例如數據故障、升級、轉換及危機）處理數據的操作、管理和支援服務，及相應的復原行動 [營運與支援 - 數據管理及支援]
4. 級別	6
5. 學分	8
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 瞭解數據在特殊情況下的管理</p> <p style="text-align: right;">有能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 在處理數據的操作及管理時，確定特殊情況，例如數據故障、數據錯誤及回應緩慢（升級及轉換不是特殊情況 ▪ 瞭解機構的服務水平協議所制定的績效要求 ▪ 如有須要，向有關人士尋求解釋 <p>6.2 管理數據在特殊情況的復原行動</p> <p style="text-align: right;">有能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 監察數據的操作及確定任何特殊情況 ▪ 進行或管理有必要的復原行動的執行，處理在特殊情況的數據操作、管理及支援服務 ▪ 如有需要，向持份者尋求認可 <p>6.3 以高度專門技術及專業精神，處理數據復原行動的績效</p> <p style="text-align: right;">有能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 在特殊情況下，以最高成效及效率復原數據，達到或超出機構服務水平協議 ▪ 如有必要，取得持份者的認可，確保復原行動可及時地執行 ▪ 把數據的操作、管理及支援服務所受影響減至最低
7. 評核指引	上述能力單元之綜合能力要求為以最高成效及效率執行機構的數據操作、管理及支援服務的復原活動，以滿足服務水平協議及取得持份者的認可。