

資訊科技及通訊業標準說明

能力單元

1. 名稱	處理意外事件
2. 編號	ITSWSM505A
3. 應用範圍	按照機構核准的持續營運計劃及災難復原計劃，處理意外事件 [策略管理 - 意外事件處理]
4. 級別	5
5. 學分	7
6. 能力	<p align="center"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 具備意外事件應變計劃的知識 有能力充分瞭解意外事件應變計劃及其在不同情境下的適當程序</p> <p>6.2 透過測試，評估計劃 有能力透過下列有計劃的測試活動，確保商業持續計劃和災難復原計劃能夠有效地施行</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 制定目標和一個有詳細時間框架及參與者的計劃 ▪ 選擇最差的情況或最可能發生的事件作為每項測試 ▪ 研究測試所針對的每項資訊科技意外事件應變計劃的元素，例如在備份媒體的候備平臺進行系統復原、各復原小組之間的協調、網絡內外連接、系統在候備裝備的表現、正常運作的恢復、操作通告 ▪ 制定成功的標準 ▪ 記錄學習到的教訓 ▪ 將學習到的教訓納入應變計劃中 <p>6.3 給予相關人士訓練及演習 有能力安排以下二種不同形式的演習給合適的人士</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 只簡述程序，沒有實際復原操作的課室演習 ▪ 模擬及戰鬥遊戲式的功能性演習 <p>有能力補充以上演習，為新入職者提供至少每年一次訓練；訓練計劃包括以下元素</p>

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 計劃的目的 ▪ 組別之間的協調及溝通 ▪ 匯報程序 ▪ 保安需求 ▪ 針對組別的運作程序 ▪ 個別人員的責任
6.4 處理意外事件的通告	<p>有能力確保意外事件通告能有效傳達到指定人員</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 通過多種方式包括電話、傳呼機、電子郵件或手提電話 ▪ 若指定人員不能聯絡上，啟動其他程序
6.5 作出專業的損失評核	<p>有能力確保損失評估小組按照意外事件應變計劃，進行適當的損失評估程序</p>
6.6 啟動災難復原計劃及提供專業支援	<p>有能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 確保當損失評估指標符合一個或多個復原啟動標準，復原計劃得到啟動 ▪ 確保復原程序得以正確執行，其程序包括處理以下情況的指示 <ul style="list-style-type: none"> ➢ 行動沒有在預期時間內完成 ➢ 主要步驟已完成 ➢ 必定要購買的物件 ➢ 其他針對系統的關注事項
6.7 復原後執行重組程序	<p>有能力確保在系統復修及測試後，機構能恢復正常作業</p>
7. 評核指引	<p>上述能力單元之綜合能力要求為</p> <ul style="list-style-type: none"> (i) 測試意外事件應變計劃的有效性 (ii) 訓練員工正確執行預設的意外事件應變計劃 (iii) 作出準確評估，啟動意外事件應變計劃 (iv) 確保在災難復原程序後，系統能恢復至正常作業
備註	