

資訊科技及通訊業標準說明  
能力單元

1. 名稱	提供可用性管理服務
2. 編號	ITSWOS406A
3. 應用範圍	為機構可用性管理服務提供、維持、更新及執行服務水平表現 [營運與支援 - 可用性管理服務]
4. 級別	4
5. 學分	2
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 具備關於可用性管理過程的資訊科技基本知識 有能力正確地評價資訊科技在可用性管理過程的作用及功能</p> <p>6.2 理解可用性管理過程的目的和做法 有能力</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 採用可用性管理過程的原則及改編可用性管理過程的做法</li> <li>▪ 理解績效水平指標</li> </ul> <p>6.3 理解目標或預計服務水平表現及績效指標 有能力</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 從營運觀點訂定可用性需要，並設計目標或預計服務水平表現及績效指標</li> <li>▪ 從常見的資訊科技系統(例如何伺服器、儲存器、網絡)，訂定服務水平表現指標的測量法及準則</li> </ul> <p>6.4 確定實際的服務水平表現及績效指標與目標或預計的差異 有能力</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 使用常見的系統管理組件(例如 UNIX, Windows 及 TCP/IP)，按照已訂定的測量法及準則，收集未加工的數據，計算實際服務表現水平及績效指標</li> <li>▪ 詮釋實際的服務水平表現及績效指標的趨勢</li> <li>▪ 量化實際的服務水平表現及績效指標與目標或預計的差異</li> </ul>

	<p>6.5 找出實際的服務水平表現及績效指標與目標或預計的差異的根本原因</p> <p>6.6 匯報差誤及調查結果</p> <p>6.7 以專業方式為可用性管理服務，提供、維持、更新及執行服務水平表現</p>	<p>有能力</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 與不同的服務提供組，共同調查差異的根本原因</li> <li>▪ 計劃及將變更製成軟件套裝，一攬子發放</li> </ul> <p>有能力以適當的格式表達差誤及其對應原因，使容易向顧客及管理層匯報</p> <p>有能力</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 運用業界最佳的做法及遵守本地及國際標準</li> <li>▪ 遵從內部指引和程序以及任何適合的(本地及國際)法律和監管要求</li> </ul>
7. 評核指引	<p>上述能力單元之綜合能力要求為</p> <p>(i) 識別和訂定營運的可用性要求；</p> <p>(ii) 量度及匯報實際的服務水平表現；</p> <p>(iii) 跟蹤服務水平的成績，與目標作對比</p> <p>(iv) 與其他技術及支援隊伍共同合作，維持可用性計劃</p>	
備註		