

資訊科技及通訊業標準說明
能力單元

1. 名稱	提供數據庫操作服務
2. 編號	ITSWOS413A
3. 應用範圍	按照機構的一系列工作說明、程序及服務要求，為機構或客戶提供數據操作及管理服務 [營運與支援 - 數據管理及支援]
4. 級別	4
5. 學分	14
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 瞭解數據操作及管理的工作說明、程序及服務要求</p> <p style="margin-left: 20px;">有能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 理解數據操作及管理的指示、程序及服務要求 ▪ 瞭解機構的服務水平協議內訂明的效能要求(如有) ▪ 在有需要時尋求有關人士的澄清 <p>6.2 在操作及管理數據和履行服務要求時，遵從工作說明及程序</p> <p style="margin-left: 20px;">有能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 按照指定的工作說明及程序，進行數據操作及管理活動 ▪ 按照指定的工作說明及程序提供服務要求所需的活動 ▪ 操作、監控及提供有關數據可用性及效能的系統統計 ▪ 向上級匯報在執行此等活動時的任何問題及異常情況 <p>6.3 以高效能及高效率執行數據操作及管理活動</p> <p style="margin-left: 20px;">有能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 以最高效能及最高效率的方式進行數據操作及管理活動，符合或超越機構的服務水平協議(如有) ▪ 以最高效能及最高效率的方式履行服務要求 ▪ 刻不容緩地匯報問題及異常情況
7. 評核指引	<p>上述能力單元之綜合能力要求為</p> <p>(i) 以既定程序和自動化系統，提供數據操作和管理服務，確保數據操作的環境達到服務水平協議的要求；並且</p>

	(ii)履行數據庫服務要求，令要求者稱心滿意
備註	