

資訊科技及通訊業標準說明
能力單元

1. 名稱	提供系統支援服務
2. 編號	ITSWOS424A
3. 應用範圍	為機構提供系統支援服務時，執行系統維修和支援服務 (系統支援服務的範例見備註一) [營運與支援 - 系統支援服務]
4. 級別	4
5. 學分	6
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 瞭解系統支援程序 (支援系統程序的解釋見備註二)</p> <p>6.2 瞭解在執行系統支援服務程序中的系統操作、維修、管理、診斷和復原活動</p> <p>6.3 維持和評估系統支援服務程序</p> <p>有能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 具備對系統支援程序的良好掌握 ▪ 掌握執行支援程序的工作技能 <p>有能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 於系統支援服務程序中，進行所要求的維修、管理、診斷和復原行動 ▪ 在執行系統支援服務程序中，協調當事人和持份者 <p>有能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 定期分析指定系統支援服務程序的有效性和效率 ▪ 識別針對指定系統支援服務程序的有效性和效率的關鍵因素 ▪ 在有需要時為日後改進建議新的程序 ▪ 當新的程序獲批准後，更新資料

	<p>6.4 以專業方式在系統支援服務中，執行系統維修和支援行動</p> <p>有能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 有效地和有效率地執行系統支援服務程序，達到或超越機構的服務水平協議 ▪ 以最有效益和最有效率的方式，完成系統支援服務的要求 ▪ 評估和維持最新的系統支援服務程序 ▪ 對支援系統的工作表現，給予技術意見
7. 評核指引	上述能力單元之綜合能力要求為操作，維修、管理、診斷和恢復機構的系統支援服務程序內的系統。
備註	<p>(i) 有關伺服器支援服務的例子包括，但不限於下列各點：</p> <ol style="list-style-type: none"> a. 硬件和軟件組分如伺服器、網絡、語音和錄像； b. 透過應用系統資產管理，例如有關應用系統的文件(如系統/設計/程式規格、密碼和操作檔案)，作版本控制的配置項目；和 c. 有關系統管理服務的項目如下： <ul style="list-style-type: none"> ▪ 系統監督和調整； ▪ 服務水平測量和報告； ▪ 軟件包裝和軟件分發； ▪ 配置管理； ▪ 用戶管理和存取控制； ▪ 目錄服務支援； ▪ 儲存分配和存取控制； ▪ 資料備分和復原； ▪ 遙控； ▪ 存貨記錄瀏覽；和 ▪ 保安控制，例如病毒掃描和移除 <p>(ii) 系統支援程序是持續的活動，沒有既定活動，除非發生改變時才會計劃執行額外的系統支援</p> <p>(iii) 上述能力單元涉及分析和評估系統支援服務的指定程序</p>