

資訊科技及通訊業標準說明  
能力單元

1. 名稱	推薦可用性的改善計劃	
2. 編號	ITSWOS505A	
3. 應用範圍	就機構提供可用性管理服務的情況下，為科技計劃程序推薦改善計劃 [營運與支援 - 可用性管理服務]	
4. 級別	5	
5. 學分	3	
6. 能力	<p>6.1 具備與可用性管理服務有關的資訊科技基本知識</p> <p>6.2 瞭解可用性管理程序的目的和做法</p> <p>6.3 制定可以考慮的改善行動，以縮短目標或預計的服務水平和績效指標與實際的之差距</p> <p>6.4 評估各種可以考慮的改善行動</p>	<p><u>表現要求</u></p> <p>有能力正確地評價可用性管理程序的角色和功能</p> <p>有能力</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 採用可用性管理程序的原則和改編最佳實踐方案</li> <li>▪ 計劃一次練習來制定改善計劃，以謀求更佳可用性</li> <li>▪ 理解績效水平指標</li> </ul> <p>有能力</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 瞭解可用作改善可用性的基本資訊科技技能或組件(例如硬件或軟件群、負載平衡、彈性裝置如 RAID 磁碟)</li> <li>▪ 與其他專家小組一起工作和編輯一連串的可以考慮的改善的行動以縮短差距</li> </ul> <p>有能力</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 設立適合的評估標準和選擇適當評估方法及決議分析方法，並從商業前景(例如財政)及技術觀點來衡量各種改善行動</li> <li>▪ 估計每個改善行動的潛在風險，並使用普通的技術(如 CRAMM 模式)，提出可以考慮的風險緩和策略</li> </ul>

	<p>6.5 選擇一套可行的改善行動來制定改善計劃</p> <p>6.6 推薦加入改善計劃到科技計劃程序</p> <p>6.7 以專業方式推薦加入改善計劃到科技計劃程序</p>	<p>有能力</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 應用選定的評估標準和方法，選擇最理想的改善行動，並給予行動優先次序</li> <li>▪ 根據改善行動之相互關係，建議改善計劃</li> </ul> <p>有能力有效地從商務和科技觀點，傳達建議的改善計劃，以獲取管理層接納此方案</p> <p>有能力</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 使用業界最適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用的(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) 策劃和保持可用性計劃，同時滿足各種商業可用性的要求；</p> <p>(ii) 與其他科技和支援組協作，保持可用性計劃，並且</p> <p>(iii) 有效地把可用性計劃和相關的改善建議傳達給商界和顧客</p>	
備註		