

資訊科技及通訊業標準說明
能力單元

1. 名稱	監察及控制數據操作服務	
2. 編號	ITSWOS517A	
3. 應用範圍	就機構提供數據操作服務，在異常情況或超出現有程序的範圍作監察、控制、協調變更、解決故障及支援數據庫 [營運與支援 - 數據管理及支援]	
4. 級別	5	
5. 學分	8	
6. 能力	<p>6.1 瞭解在超出現有程序範圍的異常情況下數據的管理</p> <p>6.2 在操作及管理數據時，對超出現有程序範圍的異常情況作出行動</p>	<p><u>表現要求</u></p> <p>有能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 在操作及管理數據時，監察、控制、協調變更、支援及解決故障，並識別不尋常及異常情況 ▪ 確定所需的行動，以處理超出現有程序範圍的異常情況 ▪ 瞭解機構服務水平協議內訂立的效能要求 ▪ 如若必要，應尋求有關人士澄清 <p>有能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 監控數據操作及容量，並識別異常情況 ▪ 進行必要的活動，處理超出現有程序範圍的異常情況 ▪ 按照服務水平協議，進行數據技術支援 ▪ 如若必要，應尋求督導的核准

	<p>6.3 以高度專門及專業精神處理異常情況</p>	<p>有能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 瞭解執行異常活動時潛在的風險，並考慮適當的監控措施以減低風險 ▪ 在達到或超出機構服務水平協議的要求下，以高效率及有效的方式執行異常活動 ▪ 如若必要，應獲得督導核准，及時地處理異常活動 ▪ 對數據操作及管理造成的破壞盡量保持最小
<p>7. 評核指引</p>	<p>上述能力單元之綜合能力要求為在機構內操作及管理數據時，以高效率及有效方式，處理異常活動，達到服務水平協議的要求，並得到適當的核准。</p>	
<p>備註</p>		