

資訊科技及通訊業標準說明
能力單元

1. 名稱	建立和維持系統性能及容量管理程序
2. 編號	ITSWOS609A
3. 應用範圍	在機構內部或為客戶提供系統性能及容量管理服務的情況下，訂定、設計、建立、發展和檢討系統性能及容量管理服務的程序 [營運與支援 - 系統性能及容量管理服務]
4. 級別	6
5. 學分	4
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 具備資訊科技服務和所服務的行業的支援建設的一般技術的知識</p> <p>6.2 具備廣泛的資訊科技的知識及其在所服務的行業的系統性能及容量管理程序中扮演的角色</p> <p>6.3 概述系統性能及容量管理的主要活動，及確保它們的工作量達到業務、服務和資源容量管理的需要</p> <p>有能力以最具成本效益和快捷的方式，確保資訊科技基礎建設的容量能配合商務的進展要求；此包含</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 監督資訊科技服務及支援基礎建設組分的性能和總處理能力 ▪ 進行調較活動，以使目前資源發揮最大效益 ▪ 瞭解現時對資訊科技資源的需求及對將來要求的預測 ▪ 可能聯合財務管理層，影響對資源的要求 ▪ 制定容量計劃，以助資訊科技服務提供者提供有質素的服務，一如服務水平協議所規定 <p>有能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 監督、收集、分析、調整、執行和控制系統性能及容量要求 ▪ 制定容量計劃文件，記錄現行資源使用水平和服務性能，並在考慮業務策略和計劃後，預測將來的資源需求，以支援支撐商業活動的資訊科技服務

<p>6.4 瞭解業務、服務和資源容量管理的相互關係</p>	<p>有能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 平衡成本與容量及供與求 ▪ 瞭解業務要求、機構營運和資訊科技的基礎建設 ▪ 確保所有現時和將來的容量和業務要求，在性能方面均符合成本效益 ▪ 明白技術上的變化速率可能會增加，而新科技應受監控，以確保資訊科技可繼續滿足改變中的商業前景
<p>6.5 為所服務的行業的機構訂定系統性能及容量管理服務的目標和範圍</p>	<p>有能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 定期建立和發布容量計劃，以反映在財政預算週期內，商業需求的轉變 ▪ 訂定系統性能及和容量管理活動的角色和責任 ▪ 總結上次計劃的推介和它們的狀況以及新的建議
<p>6.6 與服務提供和服務支援組的各方面聯絡，有關所有操作性行和容量的問題</p>	<p>有能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 確保資訊科技服務的將來業務要求已得到及時的考慮、計劃和執行，並符合機構的業務策略及計劃和財政預算 ▪ 確保所有服務的服務水平協議的績效和目標得到監督、測量、分析和報告，並達到業務要求
<p>6.7 檢討、評估和改進系統性能及容量管理程序</p>	<p>有能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 定期處理和分析效益和效率 ▪ 設置關鍵績效指標來檢討和評估系統性能及和容量管理程序的進度 ▪ 如有需要，草擬計劃和檢討程序，為日後改善之用

	<p>6.8 以專業方式設計、建立、發展和檢討系統性能及容量管理程序</p>	<p>有能力為機構設計、建立、發展和檢討系統性能及容量管理程序</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 基於業界最佳做法和本地和國際標準 ▪ 遵從機構內部指引及任何適用的(包括本地及國際)法律與監管要求
<p>7. 評核指引</p>	<p>上述能力單元之綜合能力要求為</p> <p>(i) 建立系統性能及容量管理的宗旨、目標、程序和容量計劃，確保資訊科技基礎建設的容量，以最具成本效益和最合時的方式，配合進展中的業務要求</p> <p>(ii) 根據上次執行系統性能及容量管理程序時作出的推薦，檢討、評估和改進系統性能及容量管理的宗旨、目標、程序和容量計劃</p>	
<p>備註</p>	<p>上述能力單元包含 ITIL® 容量管理程序功能的系統性能及容量管理程序的當事人。</p>	