

資訊科技及通訊業標準說明
能力單元

1. 名稱	管理綜合性系統支援服務	
2. 編號	ITSWOS617A	
3. 應用範圍	為機構提供系統支援服務的情況下，評估和建議最高級別的支援給予複雜的和不同種類的產品和解決方案，以加強生產力(有關系統支援服務項目的例子見備註 1) [營運與支援 - 系統支援服務]	
4. 級別	6	
5. 學分	7	
6. 能力	<p>6.1 對所服務的行業的系統支援服務，具備熟練水平的科技知識</p> <p>6.2 具備資訊科技的廣泛知識，及其在所服務的行業的操作和支援管理程序所扮演的角色</p> <p>6.3 認識系統支援服務程序和支援要求</p> <p>6.4 建立和檢討在系統支援服務中的最高級別支援行動</p> <p>6.5 以專業態度來評估和建議最高級別的支援</p>	<p><u>表現要求</u></p> <p>有能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 瞭解系統的內部運作和與其他外在系統的整合，並使用適當的技術工具取得技術資料作分析和診斷之用 ▪ 就系統狀況提供技術性的顧問意見，並建議解決方法給其他支援部門 <p>有能力確定所要求的支援水平，其對執行既定系統的支援服務程序的效益和效率具關鍵性</p> <p>有能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 為系統支援服務中的複雜的、不同種類的產品和解決方案得到最高級別的支援，建立支援架構、工具和知識定位 ▪ 檢討所需最高級別的支援行動，應付技術環境中的變化 <p>有能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 有效益地和有效率地執行最高級別的支援功能，覆蓋不同種類的系統，以達到或超過機構的服務水平協議(如有) ▪ 對支援系統工作表現、系統整合和系統疑難解決方法給予專業水平的技術和顧問意見

7. 評核指引	上述能力單元之綜合能力要求為為複雜的、不同種類的產品和解決方案得到最高級別的支援，執行及給予顧問性意見，以加強系統支援服務的生產力。
備註	<p>1. 有關伺服器支援服務項目的例子包括，但不限於下列各點：</p> <p>a) 硬件和軟件組分，例如同伺服器、網絡、語音和錄像；</p> <p>b) 透過應用系統資產管理，例如相關的應用系統文件(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</p> <p>c) 涉及系統管理服務的項目，如下：</p> <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； ▪ 存貨掃描； ▪ 保安控制，例如病毒掃描和移除