

**零售業 《能力標準說明》 能力單元**

「資訊科技」職能範疇

名稱	建立和維持系統支援服務程序
編號	111418L5
應用範圍	此能力單元適用於零售業內負責資訊科技支援的人員。從業員能夠就機構提供系統支援服務的情況下，訂定、設計、建立、發展和檢討系統支援服務程序的服務項目，並提供支援資源及適當的相關技術以服務有關項目。
級別	5
學分	8
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 具備行業的系統支援服務的良好技術知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 瞭解系統支援服務功能的支援活動</li> <li>• 與其他技術支援小組成員溝通，有系統支援服務功能的影響</li> <li>• 認識系統支援服務的主要活動和資源要求 <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 概述系統支援服務的主要活動</li> <li>○ 確定個別系統支援服務主要活動所需的資源</li> </ul> </li> </ul> <p>2. 建立和維持系統支援服務程序</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 訂定、設計及發展系統支援服務的程序</li> <li>• 訂定、設計和發展有系統支援服務的項目程序，並提供有關操作上和基礎建設知識的技術建議</li> <li>• 檢討系統支援服務的程序有能力</li> <li>• 定期分析既定的系統支援服務程序的有效性和效率</li> <li>• 確認既定的系統支援服務程序的效益和效率的主要因素</li> <li>• 如有需要，檢討既定系統支援服務和建議新程序，為日後改善之用</li> <li>• 提供支援資源，連同適當技術作為系統支援服務的補給</li> <li>• 有能力按照機構的指引，為各既定的系統支援服務程序中的主要活動，確認和分派所需資源（包括適當技術）</li> </ul> <p>3. 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 基於行內最佳做法和標準及本地和國際標準，訂定、設計、建立、發展和檢討機構的系統支援服務程序</li> <li>• 符合機構的內部指引及任何（本地和國際）法律和監管要求</li> </ul>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 及時地建立有效益的和有效率的系統支援服務程序，以滿足所服務的行業的不斷改變的業務需求；</li> <li>• 基於上次執行程序時的建議，檢討、評估和改進系統支援服務程序；及</li> <li>• 提供足夠資源連同適當技術，作為系統支援服務的補給。</li> </ul>
備註	<p>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> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 軟件和硬件組分（如：伺服器、網絡、話音及錄像）；</li> </ul>

## 零售業 《能力標準說明》 能力單元

### 「資訊科技」職能範疇

- 透過系統應用資產管理（如：相關的系統應用文件（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
- 涉及系統管理服務的項目如下：
  - 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；
  - 存貨紀錄；
  - 保安控制，例如病毒掃描和移除。

此能力單元來自資訊科技業《能力標準說明》，乃零售業能力單元100546L5的更新版