

雲端系統維運人員職能基準

職能基準代碼		IIS3513-009v1			
職能基準名稱 (擇一填寫)	職類				
	職業	雲端系統維運人員			
所屬類別	職類別	資訊科技/資訊支援與服務		職類別代碼	IIS
	職業別	電腦網路及系統技術員		職業別代碼	3513
	行業別	出版影音及資通訊業/資訊服務業		行業別代碼	J6312
工作描述		負責雲端平台建置與維運，協助組織規劃、部署、監控及優化雲端基礎設施服務，確保系統穩定運行與資料安全。			
基準級別		3			

主要職責	工作任務	工作產出	行為指標	職能級別	職能內涵 (K=knowledge 知識)	職能內涵 (S=skills 技能)
T1 協助規劃雲端平台系統與平台維運	T1.1 協助分析需求與確認規格		P1.1.1 檢視組織整體需求，確認雲端伺服器、資料庫、儲存空間的技術規格。 P1.1.2 幫助分析業務流程與系統相依性，制定整合式架構規劃。 P1.1.3 評估現有系統與雲端服務的相容性需求並協助撰寫建置方案書。	3	K01 雲端服務知識 K02 作業系統管理 K03 備份與復原方法 K04 網路協定相關知識 K05 網路拓撲相關知識 K06 路由器相關知識 K07 防火牆相關知識 K08 風險管理系統相關知識 K09 資訊安全管理相關指引 K10 應用程式相容性與解決程序	S01 溝通協調能力 S02 規劃與組織能力 S03 問題解決能力 S04 蒐集與分析能力 S05 作業系統操作能力 S06 網路安裝能力

主要職責	工作任務	工作產出	行為指標	職能級別	職能內涵 (K=knowledge 知識)	職能內涵 (S=skills 技能)
	T1.2 協助評估雲端服務商遴選	O1.2.1 雲端服務規格表	<p>P1.2.1依據建置方案建議書，協助選擇雲服務提供商，評估雲端伺服器、資料庫、儲存服務的建置等費用合理性。</p> <p>P1.2.2分析不同服務等級協議 (SLA) 與技術支援方案。</p> <p>P1.2.3與組織管理階層及相關部門確認預算與技術細節，並協助執行採購。</p> <p>P1.2.4依據需求規格到雲端管理平台建置雲端服務，記錄雲端服務規格。</p>	3	K01雲端服務知織 K03備份與復原方法 K04網路協定相關知識 K08風險管理系統相關知識 K09資訊安全管理相關指引 K10應用程式相容性與解決程序 K11資料庫管理概論 K12結構化查詢語言 (SQL) K13儲存相關知識	S01溝通協調能力 S02規劃與組織能力 S03問題解決能力 S04蒐集與分析能力 S05作業系統操作能力 S06網路安裝能力 S07資料庫應用能力
	T1.3 安裝、配置雲端架構	O1.3.1 主機組態文件	<p>P1.3.1依據建置方案在雲端管理平台建置雲端伺服器及資料庫等雲端資源。</p> <p>P1.3.2配置雲端服務主機，包含版本選擇與效能參數設定。</p> <p>P1.3.3建立雲端儲存空間，設定存取權限與備份策略。</p> <p>P1.3.4建立各服務間的網路連接與安全群組配置。</p> <p>P1.3.5評估使用自動化建置，協助 CI/CD 部署與回滾流程。</p>	3	K01雲端服務知織 K02作業系統管理 K03備份與復原方法 K04網路協定相關知識 K05網路拓撲相關知識 K06路由器相關知識 K07防火牆相關知識 K08風險管理系統相關知識 K09資訊安全管理相關指引 K10應用程式相容性與解決程序 K11資料庫管理概論 K12結構化查詢語言 (SQL)	S03問題解決能力 S04蒐集與分析能力 S05作業系統操作能力 S06網路安裝能力 S07資料庫應用能力 S08讀寫能力 S09軟體備份與復原能力 S10風險管理能力

主要職責	工作任務	工作產出	行為指標	職能級別	職能內涵 (K=knowledge 知識)	職能內涵 (S=skills 技能)
					K13儲存相關知識 K14效能監控工具與微調選項	
	T1.4 驗 證 雲端架構	O1.4.1 主 機 效 能 查 核	P1.4.1驗證雲端伺服器與資料庫的連接性與效能。 P1.4.2測試儲存空間的讀寫效能與資料一致性。 P1.4.3根據測試計畫，測試雲端服務基準值，並記錄結果。 P1.4.4上傳修正問題所需變更或新增程式。 P1.4.5設定雲端伺服器組態及程式、資料庫備份作業至雲端儲存空間。 P1.4.6進行負載測試驗證系統承載能力。	3	K01雲端服務知識 K02作業系統管理 K03備份與復原方法 K04網路協定相關知識 K05網路拓撲相關知識 K06路由器相關知識 K07防火牆相關知識 K08風險管理系統相關知識 K09資訊安全管理相關指引 K10應用程式相容性與解決程序 K14效能監控工具與微調選項 K15開放檔案的備份程序與復原作業 K16系統診斷工具 K17錯誤與事件紀錄與報告	S03問題解決能力 S04蒐集與分析能力 S05作業系統操作能力 S06網路安裝能力 S07資料庫應用能力 S09軟體備份與復原能力 S10風險管理能力
T2 監 控 與 優 化 雲 端 服 务 系 統	T2.1 建 立 監 控 與 告 警 機 制	O2.1.1 雲 端 管 球 平 台 月 報 O2.1.2 異	P2.1.1進行雲端管理平台關鍵指標監控、主機告警、多層次告警及發報相關設定。 P2.1.2設定監控儀表板，提供視覺化的即時系統狀態呈現。	3	K01雲端服務知識 K02作業系統管理 K04網路協定相關知識 K07防火牆相關知識	S03問題解決能力 S04蒐集與分析能力 S05作業系統操作能力 S06網路安裝能力

主要職責	工作任務	工作產出	行為指標	職能級別	職能內涵 (K=knowledge 知識)	職能內涵 (S=skills 技能)
		常 通 知 資 料 O2.1.3 雲 端 監 控 儀 表 板 與 告 警 設 定 文 件	P2.1.3監控異常存取行為與安全事件，建立安全事件回應程序與記錄機制。 P2.1.4檢視雲端管理平台每月紀錄月報並動態調整管理平台設定。		K08風險管理系統相關知識 K09資訊安全管理相關指引 K10應用程式相容性與解決程序 K14效能監控工具與微調選項 K15開放檔案的備份程序與復原作業 K16系統診斷工具 K17錯誤與事件紀錄與報告 K18營運持續管理系統相關知識	S07資料庫應用能力 S09軟體備份與復原能力 S10風險管理能力
T2.2 進 行 雲 端 服 務 故 障 排 除 與 持 繢 改 善	O2.2.1 異 常 處 理 應 變 報 告	P2.2.1 接收並分析系統告警，依據嚴重程度進行事件分級處理。 P2.2.2 執行初步故障診斷，蒐集系統日誌與效能數據進行分析，並制定解決方案。 P2.2.3 執行系統修補與組態調整，記錄變更過程與驗證結果。 P2.2.4建立問題預防機制，開發自動化修復腳本與健康檢查程序。 P2.2.5 撰寫故障排除文件。		4	K01雲端服務知識 K02作業系統管理 K03備份與復原方法 K04網路協定相關知識 K05網路拓撲相關知識 K06路由器相關知識 K07防火牆相關知識 K08風險管理系統相關知識 K09資訊安全管理相關指引 K10應用程式相容性與解決程序 K14效能監控工具與微調選項 K15開放檔案的備份程序與復原	S03問題解決能力 S04蒐集與分析能力 S05作業系統操作能力 S06網路安裝能力 S07資料庫應用能力 S09軟體備份與復原能力 S10風險管理能力

主要職責	工作任務	工作產出	行為指標	職能級別	職能內涵 (K=knowledge 知識)	職能內涵 (S=skills 技能)
					作業 K18營運持續管理系統相關知識	
	T2.3 進行定期災難復原演練	O2.3.1 事件回報與RCA報告 O2.3.2 改善計畫與自動化工具 O2.3.3 事件/問題管理文件 O2.3.4 演練紀錄 O2.3.5 災難演練報告	P2.3.1依據營運持續管理程序制定災難演練計畫，演練主機服務還原程序。 P2.3.2利用雲端儲存空間備份資料或模擬主機故障情境，執行服務還原程序。 P2.3.3測試備用系統的啟動與切換機制，並驗證資料同步與服務連續性，測量服務恢復時間目標達成狀況。 P2.3.4分析演練過程中發現的問題與改善點並撰寫災難演練報告。	3	K01雲端服務知織 K02作業系統管理 K03備份與復原方法 K04網路協定相關知識 K07防火牆相關知識 K08風險管理系統相關知識 K09資訊安全管理相關指引 K10應用程式相容性與解決程序 K14效能監控工具與微調選項 K15開放檔案的備份程序與復原作業 K16系統診斷工具 K17錯誤與事件紀錄與報告	S03問題解決能力 S04蒐集與分析能力 S05作業系統操作能力 S06網路安裝能力 S07資料庫應用能力 S09軟體備份與復原能力
	T2.4 進行備份與還原	O2.4.1 備份排程與設定組態文件	P2.4.1 依據雲端資料備份策略，執行備份計畫。 P2.4.2 執行雲端伺服器系統組態、應用程式及雲端資料庫備份排程、保存期限。	3	K01雲端服務知織 K02作業系統管理 K03備份與復原方法 K11資料庫管理概論	S03問題解決能力 S04蒐集與分析能力 S05作業系統操作能力 S07資料庫應用能力

主要職責	工作任務	工作產出	行為指標	職能級別	職能內涵 (K=knowledge 知識)	職能內涵 (S=skills 技能)
		O2.4.2 資料還原測試報告 O2.4.3 備份監控與異常處理記錄	P2.4.3 配置雲端儲存空間備份服務，依據成本最佳化策略，實施資料分層儲存。 P2.4.4 建立備份監控告警機制，追蹤備份作業狀態與異常事件處理。 P2.4.5 定期執行資料還原測試，驗證備份完整性與還原程序可行性，並記錄過程。		K15開放檔案的備份程序與復原作業 K16系統診斷工具 K17錯誤與事件紀錄與報告 K18營運持續管理系統相關知識	S09軟體備份與復原能力 S10風險管理能力
	T2.5 協助資安稽核	O2.5.1 IAM/RBA C 權限清單 O2.5.2 內部安全稽核報告 O2.5.3 漏洞修補紀錄與弱點掃描報告	P2.5.1 依據組織規範，建立與維護雲端身份與存取管理系統。 P2.5.2 執行定期漏洞掃描與弱點評估。 P2.5.3 幫助內外部資安稽核作業，提供系統組態、存取記錄與安全控制措施相關文件。 P2.5.4 執行安全修補與組態強化作業，以符合資安政策。	3	K04網路協定相關知識 K07防火牆相關知識 K08風險管理系統相關知識 K09資訊安全管理相關指引 K16系統診斷工具 K18營運持續管理系統相關知識	S03問題解決能力 S04蒐集與分析能力 S05作業系統操作能力 S06網路安裝能力 S07資料庫應用能力 S09軟體備份與復原能力 S10風險管理能力

職能內涵 (A=attitude 態度)

A01主動積極：不需他人指示或要求能自動自發做事，面臨問題立即採取行動加以解決，且為達目標願意主動承擔額外責任。

職能內涵 (A=attitude 態度)

A02持續學習：能夠展現自我提升的企圖心，利用且積極參與各種機會，學習任務所需的新知識與技能，並能有效應用在特定任務。

A03自我管理：設立定義明確且實際可行的個人目標；對於及時完成任務展現高度進取、努力、承諾及負責任的行為。

A04自信心：在表達意見、做決定、面對挑戰或挫折時，相信自己有足夠的能力去應付；面對他人反對意見時，能獨自站穩自己的立場。

A05彈性：能夠敞開心胸，調整行為或工作方法以適應新資訊、變化的外在環境或突如其來的阻礙。

A06應對不確定性：當狀況不明或問題不夠具體的情況下，能在必要時採取行動，以有效釐清模糊不清的態勢。

A07謹慎細心：對於任務的執行過程，能謹慎考量及處理所有細節，精確地檢視每個程序，並持續對其保持高度關注。

說明與補充事項

建議擔任此職類 / 職業之學歷 / 經驗 / 或能力條件：

- 大專以上畢業，資通訊相關科系畢業或資訊相關領域工作兩年以上，具備電腦及網路設備基礎操作能力。

其他補充說明：

無。