

**雲端系統維運人員職能基準**

<b>職能基準代碼</b>		IIS3513-009v1			
<b>職能基準名稱</b> ( 擇一填寫 )		<b>職類</b>			
		<b>職業</b>	雲端系統維運人員		
<b>所屬類別</b>	<b>職類別</b>	資訊科技/資訊支援與服務		<b>職類別代碼</b>	IIS
	<b>職業別</b>	電腦網路及系統技術員		<b>職業別代碼</b>	3513
	<b>行業別</b>	出版影音及資通訊業/資訊服務業		<b>行業別代碼</b>	J6312
<b>工作描述</b>		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。			
<b>基準級別</b>		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		<p>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。</p> <p>P1.1.2協助分析業務流程與系統相依性，制定整合式架構規劃。</p> <p>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。</p>	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雲端服務知識 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 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连接性與效能。 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監控與優化雲端服務系統	T2.1 建立監控與告警機制	O2.1.1 雲端管理平台月報 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 續 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 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雲端服務知識 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/RBAC 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 協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： <ul style="list-style-type: none"><li>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。</li></ul> 其他補充說明： 無。