

系統整合工程人員職能基準

職能基準代碼		INM3513-005			
職能基準名稱 (擇一填寫)		職類			
		職業	系統整合工程人員		
所屬 類別	職類別	資訊科技/網路規劃與建置管理	職類別代碼	INM	
	職業別	電腦網路及系統技術員	職業別代碼	3513	
	行業別	出版、影音製作、傳播及資通訊服務業/電腦程式設計、諮詢及相關服務業	行業別代碼	J6201	
工作描述		負責規劃、指揮及協調與電腦系統、軟體相關之專案。			
基準級別		5			

工作任務	工作活動	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 在 IT 環境下有效工作與溝通	T1.1 在 IT 工作環境中為有效工作與溝通作好準備		P1.1.1 從資料來源蒐集輸入資料，以研擬並記錄 ICT 於組織中的角色及服務 P1.1.2 發展明確的企業政策、程序與組織需求相關知識 P1.1.3 記錄 IT 政策與程序並確認這些部分是否可實際運用 P1.1.4 確立組織內關鍵人員及其角色與重要性	4	K1 目前為業界接受之軟硬體： ■ 產品，含各項功能與應用的廣泛知識 ■ 產品方向 K2 作業環境： ■ 客戶導向 ■ 公司產品服務 K3 組織政策與程序： ■ 行為準則 ■ 企業宗旨	S1 溝通技能： ■ 釐清客戶需求 ■ 展現高品質的客戶服務 ■ 將各種背景與能力的人員連結在一起 ■ 請求指示、接受意見回饋並做好團隊合作 S2 讀寫技能： ■ 相關組織政策及政府文件 ■ 設備維修要求等之技術性資訊 S3 規劃工作優先順序與安排規
	T1.2 與 ICT 客戶採用正面且多樣化的溝通策略		P1.2.1 以禮貌且適當的方式接受客戶與同事有關 ICT 設備、作業系統與軟體等方面			

工作任務	工作活動	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)
			<p>的請求與詢問</p> <p>P1.2.2 適當地回應客戶與同事的需求，並找出解決方案</p> <p>P1.2.3 以明確精準的語言表達清楚的訊息與想法，以確保對方確實了解用意</p> <p>P1.2.4 記錄資訊或訊息並依照組織程序將客戶需求轉介給適當人員處理</p> <p>P1.2.5 通知客戶有關其詢問問題的處理進度，並提醒他們有關問題回覆的處理流程</p> <p>P1.2.6 將無法立即提供滿意答覆的問題往上級呈報</p> <p>P1.2.7 依照需求即時向客戶回報相關資訊</p> <p>P1.2.8 包容工作場所中的文化差異</p>		<ul style="list-style-type: none"> ■ 例行性工作流程 ■ 系統、管理架構與管理安排 <p>K4 IT 在整個組織業務目標內的角色與定位</p>	<p>劃、組織技能</p> <p>S4 技術技能：</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 配合設備服務要求搭配適當的維修流程 ■ 使用 IT 設備、作業系統與軟體
T2 協調與維持 IT 工作團隊	T2.1 建立團隊		<p>P2.1.1 針對特定專案或問題挑選並確認適合的團隊成員</p> <p>P2.1.2 與適當人員達成協議釋出所需的團隊成員</p>	5	<p>K5 與 IT 企業解決方案相關之業務規劃流程，例如委派責任與權力</p>	<p>S5 分析、評估與呈現資訊的溝通技能</p> <p>S6 解決人際衝突的積極進取技能</p>

工作任務	工作活動	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)
			P2.1.3 確認工作團隊類型 P2.1.4 決定團隊成員的時間分配以配合團隊運作、專案或問題的本質 P2.1.5 定義團隊與個人責任 P2.1.6 定義如何評量團隊績效		K6 變更管理系統 K7 客戶端企業知識 K8 衝突解決實務 K9 有關報告製作之現行企業實務 K10 目前為業界接受之軟體產品、一般功能與性能 K11 資訊蒐集技術 K12 有關工作安全、環境因素與人體工學考量之職業安全衛生規定 K13 品質保證實務，例如何時協調團隊 K14 廠商產品發展方向	S7 在團隊內進行書面溝通的讀寫技能 S8 規劃與組織技能： ■ 釐清與規劃團隊任務 ■ 確認有效團隊運作 ■ 確保人力資源使用上的效率 S9 問題解決技能： ■ 分析、診斷、評估與發展新準則、知識與程序 ■ 發展團隊成立提案
	T2.2 協調團隊		P2.2.1 與團隊協商釐清並規劃各項任務 P2.2.2 適當分配任務 P2.2.3 決定並採用激勵因素 P2.2.4 代表團隊參加會議 P2.2.5 與團隊成員合作管理人際間衝突			
	T2.3 進行團隊活動與檢討團隊績效		P2.3.1 定期依照目標檢討團隊績效並於需要時採取修正動作 P2.3.2 定期與團隊溝通各項政策、計畫與會影響團隊的其他事物 P2.3.3 在決策過程中尋求團隊成員提供意見 P2.3.4 與團隊討論有關工作場所			

工作任務	工作活動	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)
			改善提案與流程改善方案 P2.3.5 整合團隊與個人成就 P2.3.6 依照訂定目標驗證團隊成果 P2.3.7 確認團隊目前性質並解散、選擇新目標、納入新團隊成員或變更團隊資料			
T3 針對永續性 ICT 安裝配置虛擬機	T3.1 找出虛擬化效益與特點		P3.1.1 研究並確認政府與業界有關桌上型電腦與伺服器虛擬化之指南與政策 P3.1.2 找出桌上型電腦與伺服器環境虛擬化的效益 P3.1.3 找出目前虛擬化軟體的可用特點 P3.1.4 根據目前與未來客戶需求選擇虛擬化解決方案	5	K15 目前政府與業界有關永續性 ICT 環境開發的政策與指南 K16 目前設計用來製作永續性 ICT 環境的科技與流程 K17 管理虛擬機所需之可用工具及應用軟體 K18 客戶的架構、功能與企業業組織 K19 管理虛擬機所需之應用軟體配置 K20 將虛擬機整合至現有網路設計所需的	S10 溝通技能： ■ 傳達並釐清資訊 ■ 與客戶聯繫 S11 讀寫技能： ■ 研擬虛擬化配置與流程並將之文件化 ■ 記錄搜尋到的資訊 S12 規劃整合與維持虛擬機環境方式的規劃技能 S13 問題解決技能： ■ 在網路中應用解決方案，包括虛擬機環境 ■ 快速佈署解決方案以解決虛擬機環境相關的問題 S14 安全警覺性技能以採取預防
	T3.2 安裝配置虛擬化軟體		P3.2.1 在組織要求之後找出、釐清並組織客戶有關虛擬化科技的要求 P3.2.2 找出符合技術要求而必須安裝配置之硬體、軟體與基礎建設元件			

工作任務	工作活動	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)
			<p>P3.2.3 安裝配置軟體以提供桌上型電腦與伺服器作業系統虛擬化所需的支援</p> <p>P3.2.4 配置虛擬化軟體應用程式功能以符合客戶及企業需要所需的功能性</p>		配置	<p>措施及必要行動，以便減少、控制或消除工作活動期間可能存在的危險</p> <p>S15 應用現行最佳實務並透過虛擬化方法及技術來持續性實施選項的技術技能</p>
	T3.3 安裝配置虛擬機		<p>P3.3.1 安裝與客戶、商業及企業要求一致的虛擬機</p> <p>P3.3.2 配置與客戶、商業及企業要求一致的虛擬機</p> <p>P3.3.3 測試安裝完成之虛擬機的功能性</p>			
	T3.4 配置虛擬機之虛擬網路		<p>P3.4.1 規劃 IP 定址以配合所挑選的網路配置</p> <p>P3.4.2 將虛擬網路配置成僅供主機(host only)使用</p> <p>P3.4.3 將虛擬網路配置成橋式結構(bridged)</p> <p>P3.4.4 將虛擬網路配置成網路位址轉譯(NAT)</p> <p>P3.4.5 配置服務以便於運作在目前網路配置之下</p>			

工作任務	工作活動	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)
			P3.4.6 測試虛擬網路配置的功能性			
	T3.5 備份並還原虛擬機		P3.5.1 於關機時備份虛擬機狀態 P3.5.2 於虛擬機開機時還原狀態 P3.5.3 備份虛擬硬碟與軟體配置檔案 P3.5.4 還原虛擬硬碟與軟體配置檔案			
T4 安裝配置主從架構應用程式與服務	T4.1 決定主從架構軟體需求		P4.1.1 挑選最適合某一情境期望結果的主從架構解決方案 P4.1.2 挑選建置所期待的伺服器解決方案所需的硬體 P4.1.3 針對挑選的主從架構軟體選擇適當的主機作業系統	5	K21 主從架構背景知識： ■ 主從架構概念 ■ 電腦軟硬體技能 ■ IP 定址 ■ 網路基本知識 ■ 作業系統 K22 作業系統協助與支援公用程式 K23 執行備份與還原的程序 K24 軟體安裝與配置，包括使用者帳戶及密碼管理 K25 疑難排除工具與技	S16 評估業務與報告要求的分析技巧 S17 聯繫內外人員有關技術、營運及業務相關事務的溝通技能 S18 讀寫技能： ■ 解讀技術文件 ■ 依照規定格式撰寫報告 S19 分析與組織業務營運系統要求的配置與組織技能 S20 採用與維護主從架構軟體配置及作業需求與疑難排除，以及依照業務需求重新配置的問題解決與管理技能 S21 分析所需記憶體、硬碟與效能
	T4.2 依照業界最佳實務配置伺服器應用軟體		P4.2.1 調查可獲得客戶期望的各式伺服器產品，包括商用產品與開放原始碼軟體 P4.2.2 確認硬體需求 P4.2.3 找出可用的作業系統平台作為主從架構軟體的主機			
	T4.3 安裝、配置與管理服務以符合		P4.3.1 依照業務指南在伺服器與客戶硬體上安裝主從架構			

工作任務	工作活動	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)
	企業要求		軟體 P4.3.2 依照廠商指南配置主從架構軟體 P4.3.3 依照業務需求監控主從架構效能以確保其效能 P4.3.4 管理主從架構環境更新與修補套件的安裝 P4.3.5 備份與還原主從架構軟體		術，包括網路診斷公用程式	要求的計算能力 S22 決定最適合軟體以滿足業務需求的研究技能 S23 技術技能： <ul style="list-style-type: none"> ■ 選擇並使用伺服器與網路診斷 ■ 測試應用軟體與硬體以符合各種不同的主從架構應用程式
	T4.4 評量整體網路設計的配置效果		P4.4.1 找出適當公用程式以監控並確認網路效能 P4.4.2 在主從架構軟體安裝之前與完成時建立網路標竿效能 P4.4.3 在安裝主從架構軟體之後比較基準值以評量網路的效能影響			
	T4.5 測試並簽核	O4.5.1 測試紀錄	P4.5.1 進行主從架構軟體的測試作業以確保符合客戶的需求 P4.5.2 獲得適當人員簽核			
T5 使用程式庫	T5.1 找出潛在的可重用單元		P5.1.1 分析專案設計與功能性以找出可重用元件	4	K26 領域模型建立 K27 泛型 (genericity) 規	S24 分析技能： <ul style="list-style-type: none"> ■ 分析專案設計與功能性

工作任務	工作活動	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)
或已存在的元件			P5.1.2 將所需功能的原始碼設計成可重用元件		格	<ul style="list-style-type: none"> ■ 評估可重用元件
	T5.2 評估可重用元件於母專案之適用性	O5.2.1 可重用元件評估紀錄	P5.2.1 評估可重用元件或程式庫用於母軟體專案中的適用性 P5.2.2 比較各潛在可重用元件的功能性與母專案所需的功能性 P5.2.3 評估執行可重用元件的成本 P5.2.4 考慮對母專案設計的技術衝擊 P5.2.5 考慮可重用元件廠商的授權問題 P5.2.6 將可重用元件的選擇定案 P5.2.7 將選擇評估與決策流程記錄成母專案設計文件資料的一部分		K28 程式庫內容與結構 K29 度量收集技術 K30 樣式、架構與語法 K31 儲存庫工具	<ul style="list-style-type: none"> S25 製作選擇、評估與決策流程文件記錄的讀寫技能 S26 評估重新使用元件成本的計算技能 S27 找出、分析與評估各種解決方案的規劃與組織技能 S28 解決與程式庫使用相關問題的問題解決技能 S29 找出、分析並評估目前可重用問題之各種特性與元件可重用最佳實務方面的研究技能 S30 技術技能： <ul style="list-style-type: none"> ■ 完整摘要各種解決方案 ■ 在各種解決方案上套用適當的命名標準
	T5.3 整合可重用元件		P5.3.1 規劃開發環境以便於建立流程，包含可重用元件 P5.3.2 建構測試程式或使用別人提供的範例程式來熟悉可			

工作任務	工作活動	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)
			重重用元件以準備納入母專案中 P5.3.3 逐漸將可重用元件新增至母專案中 P5.3.4 解決可重用元件的差異 P5.3.5 組合並測試母專案，並專注於可重用元件所提供的功能性			
T6 管理軟體元件重用程式庫	T6.1 確定可重用程式庫中的特定元件		P6.1.1 檢查元件品質與使用狀況以判定其可重用的適用性 P6.1.2 檢討可重用元件的大小與複雜性並移除專案特定的調整 P6.1.3 評估元件，包括樣式與架構，並分解成較小的元件以提供更大彈性來使用 P6.1.4 檢討元件是否有重複並移除重複者	5	K32 程式碼模組介面 K33 元件程式庫 K34 設計範例 K35 樣式、架構與語法 K36 可重用元件與度量 K37 可重用程式庫內容與結構	S31 分析技能： <ul style="list-style-type: none"> ■ 資料結構歸類 ■ 確認再用元件的品質以求取出及使用的效率 ■ 評估元件以提供更大的彈性或使用 S32 與使用者聯絡的溝通技能 S33 提供技術文件的讀寫技能 S34 規劃與組織技能： <ul style="list-style-type: none"> ■ 管理自身工作的優先順序 ■ 產生邏輯清楚的程式庫結構 S35 技術技能： <ul style="list-style-type: none"> ■ 提供範例程式碼以示範功
	T6.2 記錄重用程式庫	O6.2.1 軟體元件重用程式庫資料	P6.2.1 製作元件的內外文件紀錄以確保有效取用 P6.2.2 製作公用的常數、資料結構、元件介面與限制的文件			

工作任務	工作活動	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)
			<p>P6.2.3 製作資料結構或物件之間可能關係的文件</p> <p>P6.2.4 提供範例程式碼以證明元件於文件資料中的用途</p> <p>P6.2.5 提供開發環境設定的文件資料</p> <p>P6.2.6 提供簡易測試程式以證明程式庫的功能性</p>			<p>能性</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 利用簡單的測試程式證明程式庫的功能性
	T6.3 架設程式庫架構		<p>P6.3.1 將資料結構或物件以一致且合邏輯的方式歸類</p> <p>P6.3.2 確保程式庫具有合邏輯的結構以便使用者知道程式庫的結構，並了解其他開發人員可以如何使用其功能的邏輯</p> <p>P6.3.3 以可以避免程式庫中多餘項目的方式開發結構</p> <p>P6.3.4 規劃開發環境以便將再用元件與程式庫的建立自動化</p> <p>P6.3.5 採取行動以確保程式庫元件介面均保持一致且精簡</p>			

工作任務	工作活動	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)
			P6.3.6 在開發期間新增、更新與移除可再用元件			
T7 安裝、配置與保全工作場域網路	T7.1 確認客戶需求並找出相關的網路設備	O7.1.1 網路設計文件	<p>P7.1.1 找出並釐清有關工作場域網路的客戶需求</p> <p>P7.1.2 找出最適合的網路設計以符合客戶需求</p> <p>P7.1.3 開發並記錄網路設計</p> <p>P7.1.4 找出最適合的網路技術、裝置與協定以及網路電纜與連接器</p> <p>P7.1.5 檢討可用網路技術、裝置與協定並決定最適當者以符</p>	4	<p>K38 目前為業界接受之軟硬體產品</p> <p>K39 目前為業界接受之網路軟硬體產品</p> <p>K40 資料及語音傳輸技術與協定</p> <p>K41 軟硬體安裝程序</p> <p>K42 區域網路(LAN)性能與特性，包括乙太網路等網路種類、</p>	<p>S36 依照客戶需求評估軟硬體及網路規格的分析技能</p> <p>S37 與客戶及廠商應對進退的溝通技能</p> <p>S38 讀寫技能：</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 審核技術文件 ■ 撰寫詳細的技術註解 <p>S39 規劃與組織技能：</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 設定基準值並確認範圍 ■ 研擬計畫、設定任務優先

工作任務	工作活動	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)
			<p>合客戶需求</p> <p>P7.1.6 尋找廠商與服務供應商以取得相關元件的規格、可用性及成本</p> <p>P7.1.7 確認客戶認可並簽核所提案的網路設計與相關元件</p>		<p>Appletalk IP 位址、交換機或集線器運作</p> <p>K43 有線與無線網路連線</p> <p>K44 網路技術，其中整合與網路作業系統及線路標準等方面之廣泛深度</p> <p>K45 可促成基本安裝的作業系統，例如 Mac、Linux、Novell、Windows 等</p> <p>K46 架設與配置程序</p> <p>K47 工作場域網路需求</p> <p>K48 組織所支援的套裝軟體</p>	<p>順序以及意外應變計畫</p> <p>S40 預測各種網路問題的問題解決技能</p> <p>S41 找出、分析與評估技術資訊的研究技能</p> <p>S42 技術技能：</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 找出與安裝軟硬體元件、線路與無線設備 ■ 使用網路系統軟體
	T7.2 安裝與配置軟硬體		<p>P7.2.1 研擬具有優先任務及應變協議的安裝計畫，以便於在干擾客戶最少的情況之下進行元件安裝</p> <p>P7.2.2 與適當人員聯繫並取得計畫的批准，包括安全許可與時機</p> <p>P7.2.3 確認並檢討供應商已根據業界標準、客戶需求及建立要求的文件</p> <p>P7.2.4 依照網路設計與業界標準，並利用相關安裝與配置工具安裝與配置電腦與其他硬體</p> <p>P7.2.5 依照網路設計與業界標準，安裝與配置網路軟體</p>			

工作任務	工作活動	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)
			P7.2.6 依照網路設計與業界標準，安裝與配置其他軟體			
	T7.3 配置與測試網路		<p>P7.3.1 利用適當網路設定解決客戶端連線問題，以檢討相關網路工具</p> <p>P7.3.2 利用可用的網路工具測試安裝完成之軟硬體，以確認各元件均如預期正常運作</p> <p>P7.3.3 測試網路設定以確保網路依照規格正常運作</p> <p>P7.3.4 透過測試流程解決發現的問題</p>			
	T7.4 確保網路安全		<p>P7.4.1 找出與網路安全相關的概念及技術</p> <p>P7.4.2 應用特定的安全防護機制阻擋可能的網路攻擊</p> <p>P7.4.3 解決不同種類的安全侵入事件及問題</p>			
	T7.5 記錄完成的工作、移交給客戶並取得客戶認可	O7.5.1 網路功能文件	<p>P7.5.1 製作最終網路設計以及相關軟硬體與安全功能的文件</p> <p>P7.5.2 依照客戶需求製作安裝、開</p>			

工作任務	工作活動	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)
			機與配置程序文件 P7.5.3 完成移交並取得客戶的簽核			
T8 在 IT 系統執行之前檢視環境因子	T8.1 規劃工作區域		P8.1.1 取得技術與環境系統要求以便安裝設備並記錄現場需求，包括職業安全衛生的場地特定需求	5	K49 目前為業界接受之軟硬體產品 K50 目前的系統功能性 K51 網路裝置的一般特性與性能 K52 系統安裝所需之基礎建設條件 K53 建立線路與保護功能相關的可能法規要求 K54 品質保證的實際個案 K55 利害關係人的角色與利害關係人涉入的程度 K56 廠商設備規格與安裝需求	S43 進行現場勘查與檢討場地規格的分析技能 S44 聯繫客戶與其他團隊成員的溝通技能 S45 讀寫技能： ■ 記錄有關場地需求 ■ 閱讀複雜的技術與非技術資訊 S46 規劃與組織技能： ■ 針對非例行性或緊急情況提供解決方法 ■ 傳遞與收集資訊以便取得概念上的共識 S47 研擬策略性提案的問題解決技能 S48 技術技能： ■ 安裝線路與其他環境設備 ■ 管理與測試軟硬體安裝
	T8.2 評估環境		P8.1.2 根據設備的安裝要求並採取行動 P8.1.3 進行現場勘查並檢查場地規格 P8.1.4 針對場地規劃初步建議，並評估對系統安裝時程的影響 P8.1.5 製作規範場地變更建議的初步報告以符合要求，並將報告提交給適當人員進行確認			
	T8.3 記錄建議	O8.3.1 環境評估紀錄	P8.2.1 組織適當的後勤支援人員以促成成功的安裝 P8.2.2 依照規定的技術與產業標準，安裝線路與其他環境設			

工作任務	工作活動	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)
			備 P8.2.3 管理硬體安裝以確保遵守 硬體安裝的職業安全衛生 標準 P8.2.4 檢討與測試硬體與軟體，以 確認系統符合客戶業務要 求與系統目的			
T9 區分 並 評估 IT 產業 的 廠商 技術	T9.1 選擇判斷適 合廠商的方法	O9.1.1 廠商 挑選紀錄	P9.1.1 評估組織採購政策作為尋 找廠商的依歸並記錄產出 結果 P9.1.2 尋找適當的廠商並記錄產 出結果 P9.1.3 向客戶建議優良廠商的選 擇方法 P9.1.4 規劃並記錄挑選廠商的流 程	5	K57 基準評量方法 K58 變更管理系統 K59 供應商與後勤支援 相關的合約 K60 目前為業界接受之 軟硬體產品 K61 財務管理與租約協 議管理 K62 資訊收集技術 K63 評估及建議 IT 廠商 相關的品質保證實 務 K64 評估及建議 IT 廠商 相關的風險管理 K65 客戶業務領域知識	S49 比較各項提案與組織需求的 分析技能 S50 溝通技能： ■ 與客戶及廠商針對技術與 營運事項進行聯繫 ■ 傳遞與收集資訊並取得概 念上的共識 S51 讀寫技能： ■ 評估技術文件 ■ 研擬合約與服務協議 ■ 研擬技術文件 S52 計算技能： ■ 廠商間比價 ■ 評估組織採購政策 S53 規劃與組織技能：
	T9.2 審核廠商提 案		P9.2.1 通知廠商有關組織的需求 P9.2.2 進行評估流程比較各項提 案是否符合組織需求 P9.2.3 舉辦廠商的展示與效能基 準測試 P9.2.4 根據特定技術標準、維修、			

工作任務	工作活動	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)
			保固及售後服務等挑選廠商		K66 廠商產品趨勢	<ul style="list-style-type: none"> ■ 規劃與記錄選擇流程 ■ 舉辦廠商展示 ■ 提供保固與售後服務
	T9.3 準備合約與交件要求	P9.3.1 合約	P9.3.1 研擬合約以供利害關係人審核 P9.3.2 確認並記錄與供應商之間的驗收標的 P9.3.3 與供應商釐清安裝責任 P9.3.4 與供應商檢討保固與支援需求以及協議服務等級 P9.3.5 與客戶確認細節			
T10 進行建置後 IT 系統檢討	T10.1 檢討期程表		P10.1.1 檢討組織指南與評估程序以確立系統執行結果 P10.1.2 將檢討流程轉換成特定指標 P10.1.3 連絡適當人員排定檢討的時間與地點 P10.1.4 根據組織指南制定檢討的工作期程表，並確定相關行動、工作項目與人員 P10.1.5 連絡適當廠商或其他組織討論有關支援與服務承諾	5	K67 客戶端商業領域知識 K68 目前為業界所接受之軟體產品 K69 執行流程與議題 K70 檢討技巧 K71 相關特定專案 K72 利害關係人的角色與利害關係人參與程度	S54 取得檢討項目資料的分析技能 S55 與利害關係人、廠商與其他組織聯繫的溝通技能 S56 讀寫能力： <ul style="list-style-type: none"> ■ 檢討組織指南 ■ 撰寫精確的案例備註 S57 規劃與組織能力： <ul style="list-style-type: none"> ■ 召開會議 ■ 擬定工作期程表與組織人力

工作任務	工作活動	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)
	T10.2 進行檢討		P10.2.1 向利害關係人解釋檢討的目的 P10.2.2 利用適當技術取得檢討項目的資料			S58 解決系統相關議題的解決能力 S59 與利害關係人討論系統軟硬體的技术能力
	T10.3 記錄與公布結果	O10.3.1 IT 系統建置報告	P10.3.1 記錄有關系統檢討的資訊 P10.3.2 將檢討結果與相關文件分發給利害關係人 P10.3.3 收集利害關係人有關檢討文件的回饋資料 P10.3.4 訂定額外會議的時間以便與利害關係人討論檢討工作成果 P10.3.5 將檢討的建議與行動項目定案並分發給適當人員			

職能內涵 (A=attitude 態度)

A01 正直誠實：展現高道德標準及值得信賴的行為，且能以維持組織誠信為行事原則，瞭解違反組織、自己及他人的道德標準之影響。

A02 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。

A03 自我提升：能夠展現持續學習的企圖心，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。

A04 壓力容忍：冷靜且有效地應對及處理高度緊張的情況或壓力，如緊迫的時間、不友善的人、各類突發事件及危急狀況，並能以適當的方式紓解自身壓力。

A05 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。

職能內涵 (A=attitude 態度)

A06 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。

A07 應對不明狀況：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，完成任務。

說明與補充事項

- 此項職能基準乃參考國外職能資料發展並經國內專家本土化及檢視完成。
- 入門水準建議：專科以上，資訊相關科系畢業或具備 3 年以上資訊相關工作經驗。