

雲端軟體維護工程人員職能基準

職能基準代碼		ISD3512-001v1			
職能基準名稱 (擇一填寫)		職類			
		職業	雲端軟體維護工程人員		
所屬 類別	職類別	資訊科技 / 軟體開發及程式設計		職類別代碼	ISD
	職業別	資訊及通訊使用者支援技術員		職業別代碼	3512
	行業別	出版、影音製作、傳播及資通訊服務業 / 軟體出版業		行業別代碼	J5820
工作描述		負責雲端軟體產品測試與維護工作。			
基準級別		3			

工作職責	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 可行性 分析	T1.1 進行應用 可行性評估	O1.1.1 可 行 性 分析報告	P1.1.1 依組織要求或使用者需求，蒐集 雲端產品資訊 ^{【註 1】} 。 P1.1.2 進行資料彙整與分析，並完成可 行性分析報告。	4	K01 技術現況與發展趨勢 K02 雲端產品資訊知識 K03 產品開發相關流程與知識 K04 風險評估概念 K05 著作權及資訊安全等相關規範	S01 資料蒐集與分析能力 S02 產品計畫書與工作報告撰寫能 力 S03 溝通協調能力
	T1.2 擬訂應用 可行方案	O1.2.1 可 行 性 方案計畫書	P1.2.1 依分析報告，擬定可行性方案。 P1.2.2 與組織相關人員 ^{【註 2】} 進行溝通 與確認。 P1.2.3 依核定後可行性分析報告與擬 訂方案，撰寫可行性方案計畫 書。	3	K01 技術現況與發展趨勢 K03 產品開發相關流程與知識 K04 風險評估概念 K05 著作權及資訊安全等相關規範	S02 產品計畫書與工作報告撰寫能 力 S03 溝通協調能力

工作職責	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)
T2 雲端軟體維護	T2.1 修正軟體規格	O2.1.1 軟體需求規格書 (修正版)	P2.1.1 檢視雲端產品現有功能與使用者需求之差異。 P2.1.2 依組織要求與使用者需求，進行軟體規格修正，並完成修正後軟體需求規格書。 P2.1.3 將修正後軟體需求規格書送交組織相關人員審核。	3	K02 雲端產品資訊知識 K06 程式邏輯 K07 軟體規格知識	S04 程式碼判讀能力 S05 系統日誌檔判讀能力 S06 規格書檢視與修正能力
	T2.2 撰寫程式碼	O2.2.2 程式碼	P2.2.1 依組織核定之軟體需求規格書，進行功能開發。 P2.2.2 與組織相關人員進程式碼複核 (code review)。 P2.2.3 進行版本管控作業。	3	K05 著作權及資訊安全等相關規範 K06 程式邏輯 K08 軟體工程 K09 相關程式語言知識 K10 雲端開發平台相關技術 K11 組織程式設計相關規範	S07 軟體工程技術 S08 程式碼檢視技術 S09 程式碼撰寫能力 S10 軟體版本控制操作能力 S11 整合系統架構操作能力
	T2.3 測試與驗證	O2.3.1 品質規格書 O2.3.2 測試報告	P2.3.1 依軟體需求規格書制定測試條件與項目，並完成品質規格書。 P2.3.2 依品質規格書進行各項需求測試【註3】，並完成測試報告。	3	K12 測試工具使用知識 K13 軟體測試概念 K14 品質管理概念	S06 規格書檢視與修正能力 S12 測試案例設計能力
	T2.4 偵錯與修正問題	O2.4.1 程式碼 O2.4.2 修正問題確認單	P2.4.1 依測試報告，辨識異常問題點。 P2.4.2 進行問題或程式碼修正並進行版本管控作業。 P2.4.3 視需求進行系統優化作業。	3	K15 問題分析與解決方法 K16 除錯流程與工具使用知識	S08 程式碼檢視技術 S13 系統檢測工具操作能力 S14 雲端軟體除錯能力 S15 除錯工具運用能力 S16 軟體測試能力 S17 重建錯誤發生與處理能力

工作職責	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)
	T2.5 解決使用者問題	O2.5.1 異常處理申請單 O2.5.2 異常處理紀錄表	P2.5.1 依使用者反映的問題 ^{【註 4】} 與需求，進行評估與記錄，並擬定解決方案。 P2.5.2 針對使用者所回報的異常點，進行評估與除錯作業。 P2.5.3 視需求將異常問題回報給組織相關人員進行處理，並追蹤處理情形。	3	K16 除錯流程與工具使用知識 K17 問題分析與解決方法	S08 程式碼檢視技術 S13 系統檢測工具操作能力 S18 問題判斷能力
	T2.6 維護或新增功能	O2.6.1 維護紀錄表 O2.6.2 程式碼	P2.6.1 定期檢視系統日誌檔 (Log File)，進行現有功能維護。 P2.6.2 視組織相關人員要求或使用者需求，修正或新增功能。 P2.6.3 記錄維護或新增功能過程相關文件，並進行版本控管作業。	3	K05 著作權及資訊安全等相關規範 K06 程式邏輯 K08 軟體工程 K09 相關程式語言知識 K10 雲端開發平台相關技術 K11 組織程式設計相關規範	S08 程式碼檢視技術 S09 程式碼撰寫能力 S10 軟體版本控制操作能力 S11 整合系統架構的操作能力 S19 軟體維護能力

職能內涵 (A=attitude 態度)

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。
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 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。
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 團隊意識：積極參與並支持團隊，能彼此鼓勵共同達成團隊目標。
A06 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。

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： • 大專以上理工科系畢業，或具備程式設計能力。 • 參訓資格依各訓練單位規定。 ● 其他補充說明： • 【註 1】雲端產品資訊：如現有產品與使用工具、架構限制、成本及優缺點等。 • 【註 2】組織相關人員：如軟體開發工程師及架構規劃師等。 • 【註 3】測試：如輸出入、壓力、裝置環境、單元測試及迴歸測試等。 • 【註 4】使用者反映的問題：如系統程式問題、系統操作流程及使用流暢度等。