

雲端軟體維護工程人員職能基準

版本	職能基準代碼	職能基準名稱	狀態	更新說明	發展更新日期
V2	IISD3512-001v2	雲端軟體維護工程人員	最新版本	略	2020/12/21
V1	ISD3512-001v1	雲端軟體維護工程人員	歷史版本	已被《ISD3512-001v2》取代	2018/12/20

職能基準代碼		ISD3512-001v2			
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(建議修正)		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		負責雲端軟體測試及維護工作。			
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 擬定測試/維護可行性分析	T1.1 評估應用可行性	O1.1.1 測試/維護可行性分析報告	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 彙整及分析雲端產品資料，並完成測試/維護可行性分析報告。	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 K06 職業安全與衛生相關規範	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

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)
	T1.2 擬訂應用可行方案	O1.2.1 測試/維護可行性方案計畫書	P1.2.1 依分析報告，擬定測試/維護可行性方案。 P1.2.2 與組織相關人員 ^{【註2】} 進行溝通並確認可行性方案內容。 P1.2.3 依核定後可行性分析報告與擬訂方案，完成可行性方案計畫書。	3	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 K06 職業安全與衛生相關規範	S02 產品計畫書與工作報告撰寫能力 S03 溝通協調能力
T2 雲端軟體維護	T2.1 解決使用者問題	O2.1.1 異常處理申請單 O2.1.2 異常處理紀錄表	P2.1.1 記錄與評估使用者反映的問題 ^{【註4】} 及需求。 P2.1.2 針對使用者所回報的異常點，進行評估與除錯作業。 P2.1.3 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	K07 除錯流程與工具使用知識 K08 問題分析與解決方法	S04 程式碼檢視技術 S05 系統檢測工具操作能力 S06 雲端軟體除錯能力 S07 問題判斷能力
	T2.2 修正軟體需求規格	O2.2.1 軟體需求規格書	P2.1.1 檢視雲端產品現有功能及使用者需求差異性。 P2.1.2 依組織要求及使用者需求，修正軟體規格，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 職業安全與衛生相關規範 K09 商務邏輯 K10 軟體規格知識	S04 程式碼判讀能力 S08 系統日誌檔判讀能力 S09 規格書檢視與修正能力
	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及項目，並完成品質規格書。 P2.3.2 依品質規格書進行各項需求測	3	K11 測試工具使用知識 K12 軟體測試概念 K13 品質管理概念	S09 規格書檢視與修正能力 S10 測試案例設計能力 S11 軟體測試能力

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)
			試 ^{【註3】} ，並完成測試報告。			
	T2.4 偵錯與修正問題	O2.4.1 修正問題確認單	P2.4.1 依測試報告，檢視異常問題。 P2.4.2 將測試異常結果交由組織相關人員進行修正並確認修正進度。	3	K06 職業安全與衛生相關規範 K07 除錯流程與工具使用知識 K08 問題分析與解決方法	S04 程式碼檢視技術 S05 系統檢測工具操作能力 S06 雲端軟體除錯能力 S11 軟體測試能力 S12 除錯工具運用能力 S13 重建錯誤發生與處理能力
	T2.5 維護或新增功能	O2.5.1 維護紀錄表	P2.5.1 定期檢視系統日誌檔 (Log File)，進行現有功能維護。 P2.5.2 記錄維護或異動功能過程相關文件，並進行文件版本控管作業。	3	K05 著作權及資訊安全等相關規範 K09 商務邏輯 K14 軟體工程 K15 相關程式語言知識 K16 雲端開發平台相關技術 K17 組織程式設計相關規範	S04 程式碼檢視技術 S08 系統日誌檔判讀能力 S14 程式碼撰寫能力 S15 軟體版本控制操作能力 S16 整合系統架構的操作能力 S17 軟體維護能力

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。

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：**

- 大專以上資訊相關科系畢業，或大專以上非資訊相關科系畢業且具備程式設計能力。
- 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、成本與優缺點等。
- 【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】各項需求測試：如輸出入、壓力、裝置環境、單元測試與迴歸測試等。
- 【註 4】使用者反映的問題：如系統程式問題、系統操作流程與使用流暢度等。