

Exam : EXIN EX0-101

ITIL Foundation 2011 Certification

ITIL Foundation 2011 版中文考试模拟题

2013 年 8 月整理（共 100 题，85 题有答案）

1. ITIL服务管理的实施需要准备和计划好4Ps使用的效率和效果，什么是4Ps？

- a) 人员、流程、合作伙伴、性能
- b) 性能、流程、产品、问题
- c) 人员、流程、产品、合作伙伴
- d) 人员、产品、视角、合作伙伴

答案：c

2. 流程所有者在 RACI 角色矩阵中有一个“I”的角色。下列那一项是对该角色的期望？

- a) 告诉其他人有关活动的进展
- b) 执行一项活动
- c) 被通告活动的时间进度
- d) 管理一项活动

答案：c

3. 下列那一项是供应商管理的职责：

- a) 开发、协商和约定服务级别协议（SLAs）
- b) 开发、协商和约定合同
- c) 开发、协商和约定服务组合
- d) 开发、协商和约定运营级别协议（OLAs）

答案：B

4. 下列那一项负责服务指标测量？

- a) 流程和职能
- b) 成熟度和成本
- c) 端到端的服务
- d) 基础设施的可用性

答案：？

5. 下列哪些是服务台组织的构建方法：

- 1. 本地服务台
- 2. 虚拟服务台
- 3. IT 帮助台
- 4. “向日葵”式
- a) 只有 1、2 和 4
- b) 只有 2、3 和 4
- c) 只有 1、3 和 4
- a) 只有 1、2 和 3

答案：A

6. 重大故障（事件）需要：

- a) 单独的过程
- b) 不要太紧急
- c) 较长的时间范围
- d) 较少的文档

答案：A

7. 下列哪一个活动在持续服务改进（CSI）模型的“我们想达到什么地位？”步骤中执行：

- a) 实施服务和流程改进
- b) 回顾可量化的改进
- c) 创建基线
- d) 定义可量化的目标

答案：？

8. 下列哪项要考虑方针和方向：

- a) 容量管理
- b) 治理
- c) 服务设计
- d) 服务级别管理

答案：B

9. 下列哪一项是服务级别管理的目标：

- a) 执行需要的用于支持当前 IT 服务的运营活动
- b) 确保提供充分的容量，以交付一定的服务性能
- c) 创建和组织服务目录
- d) 对于所有当前 IT 服务，确保提供了 IT 服务议定的级别

答案：D

10. 下列哪一项可以帮助确定问题的影响等级？

- a) 最终介质库（DML）
- b) 配置管理系统（CMS）
- c) 需求声明（SOR）

d) 标准操作程序 (SOP)

答案: B

11. 下列哪一项不是问题管理的目标:

- a) 减轻不可预防故障的影响
- b) 防止问题及导致的故障的发生
- c) 消除重复发生的故障
- d) 尽可能快地恢复正常服务运营

答案: D

12. 哪个服务设计的流程最多地利用了需求管理所提供的数据:

- a) 服务目录管理
- b) 服务级别管理
- c) IT 服务持续性管理
- d) 容量管理

答案: D

13. 服务始终交付给客户的应该是什么?

- a) 应用
- b) 基础架构
- c) 价值
- d) 资源

答案: C

14. 哪个流程负责与客户讨论是否服务满足了他们的目标的报告:

- a) 持续服务改进
- b) 业务关系管理
- c) 服务级别管理
- d) 可用性管理

答案: ?

15. 下列哪项不是服务目录管理的责任?

- a) 确保服务目录中的信息是准确的
- b) 确保服务管道中的信息是准确的
- c) 确保服务目录中的信息与服务组合中的信息是一致的准确的
- d) 确保所有运营服务都记录在服务目录中

答案: B

16. 什么是服务运营目标的最佳描述?

- a) 在服务管理生命周期中, 决定 IT 如何与供应商合作
- b) 主动预防所有 IT 服务的所有中断
- c) 设计和建立满足业务需求的流程
- d) 为业务用户和客户交付及管理议定级别的 IT 服务

答案: D

17. 下面哪一个不是服务转换的目的？

- a) 确保服务是可以管理的、操作的、支持的
- b) 在项目管理中提供培训及认证
- c) 提供变更、发布和部署管理的高质量的知识
- d) 为管理服务发布，对容量和资源的计划和管理

答案：B

18. 哪一个模型提供服务、资产和基础架构的视图？

- a) 故障模型
- b) 问题模型
- c) 配置模型
- d) 变更模型

答案：C

19. 按计划、执行、检查、行动（PDCA）模型，对下面持续服务改进（CSI）实施步骤排序。

1. 针对 CSI 方案安排角色和职责
2. 测量并检查 CSI 计划已经执行并且达到既定的目标
3. 确认 CSI 的范围、目标 and 需求
4. 对未来实施 CSI 改善的决策

- a) 3-1-2-4
- b) 3-4-2-1
- c) 1-3-2-4
- d) 2-3-4-1

答案：？

20. 下列哪项最好地描述了最终介质库？

- a) 一个安全的地方，用于存放最终硬件备用设备
- b) 一个安全的库，用于存储和保护所有最终授权的介质配置项（CI）版本
- c) 一个数据库，包含所有介质配置项（CI）的定义
- d) 一个安全的库，用于存储和保护所有最终授权的软件和备份的版本

答案：B

21. 一个发布单元，或一组结构化的发布单元能够在下列哪一项中定义：

- a) RACI 模型
- b) 发布包
- c) 请求模型
- d) 计划、实施、检查、改进（PDCA）周期

答案：B

22. 哪个流程负责监视 IT 服务，并检测何时性能降到了可接受的界限之下？

- a) 服务资产和配置管理
- b) 事态（Event）管理
- c) 服务目录管理

d) 性能管理

答案: B

23. 下列哪一个是事件 (Incident) 管理的主要目标?

1. 自动化检测影响服务的事件
 2. 尽可能快地恢复正常服务运营
 3. 最小化对业务运营的消极影响
- a) 只有 1 和 2
 - b) 只有 2 和 3
 - c) 只有 1 和 3
 - d) 以上都是

答案: ?

24. 下列哪一项不属于服务生命周期的服务设计阶段的活动:

- a) 设计并维护所有服务转换包
- b) 为满足约定的组织当前和未来对 IT 的需求, 针对新引入的或改进的服务、技术架构、流程和测量体系, 提供高质量、安全和有弹性的设计
- c) 贯彻执行服务战略, 确保他们反映在服务设计流程和服务设计中
- d) 测量服务设计及支持流程的效率和效果

答案: A

25. 下列哪一项是术语“服务管理”的最佳定义?

- a) 用于以服务的形式为客户提供价值的一套特定的组织能力
- b) 一组相互关联、相互作用或是相互独立的组件, 为共同的目的而形成的统一整体并共同运营
- c) 组织内执行特定活动的功能管理
- d) 执行特定活动的角色所组成的组织部门

答案: A

26. 下列哪项是为客户创建价值的两个主要元素:

- a) 投资价值 (VOI), 投资回报 (ROT)
- b) 客户及用户满意度
- c) 理解服务需求及功效
- d) 功用及功效

答案: D

27. 服务生命周期的哪一个阶段定义应该运维新服务的流程?

- a) 服务设计; 设计流程
- b) 服务战略; 开发交付物
- c) 服务转换; 计划和准备部署
- d) 服务运营; IT 运维管理

答案: A

28. 下列哪一项是对发布单元的正确定义?

- a) 成本的衡量
- b) 服务转换中描述的一个功能
- c) 负责实施发布的员工团队
- d) 服务或 IT 基础设施的一部分，通常是一起被发布的

答案：D

29. 什么团队应该审查那些必须比正常变更流程要更快地实施的变更：

- a) 技术管理 (TM)
- b) 紧急变更顾问委员会 (ECAB)
- c) 紧急变更委员会 (UCB)
- d) 紧急变更授权人员 (UCA)

答案：B

30. 就为业务增加价值而言，下面哪一项描述了服务运营的贡献？

- a) 服务的成本可以设计、预测和验证
- b) 可以识别对优化的测量
- c) 可以规范服务价值
- d) 服务价值真正能被客户看到

答案：D

31. 服务生命周期的哪个阶段更加关注定义政策和目标？

- a) 服务设计
- b) 服务转换
- c) 服务战略
- d) 服务运营

答案：C

32. 下列哪一项最好的描述了服务请求？

- a) 用户对信息、建议或标准变更的请求
- b) 客户想要而且准备为此而付费的所有事情
- c) 由用户通过基于 web 的自助窗口输入所有请求和需要
- d) 具有低风险而且无需通过变更顾问委员会 (CAB) 会议，可以由变更经理批准的所有变更请求 (RPC)

答案：A

33. 考虑下面列表：

1. 变更权限
2. 变更经理
3. 变更顾问委员会 (CAB)

这些可以很好地被描述下列哪一项？

- a) 工作描述
- b) 职能
- c) 团队
- d) 角色、人员或小组

答案：？

34. 服务管理的哪一个领域能够从自动化中受益？

1. 设计和建模
 2. 报告
 3. 模式识别和分析
 4. 检测和监控
- a) 1、2 和 3
b) 1、3 和 4
c) 2、3 和 4
d) 以上都是

答案：D

35. IT 服务持续性战略应该基于：

1. 服务指标的设计
 2. 业务持续性战略
 3. 业务影响分析
 4. 风险评估
- a) 只有 1、2 和 4
b) 只有 1、2 和 3
c) 只有 2、3 和 4
d) 只有 1、3 和 4

答案：？

36. 哪一个流程负责提供使用 IT 服务的权限？

- a) 故障管理
b) 访问管理
c) 变更管理
d) 请求履行

答案：B

37. 下面哪些是由设施管理来管理的？

1. 数据中心或机房里的硬件
 2. IT 服务
 3. 供电和冷却设施
 4. 恢复中心
- a) 只有 1、2 和 3
b) 以上都是
c) 只有 1、3 和 4
d) 只有 1 和 3

答案：C

38. 下面哪一项是服务资产和配置管理的最佳描述？

- a) 描述硬件的拓扑结构

- b) 描述配置项（CIs）是如何共同工作来交付服务的
- c) 定义哪些软件应该安装在哪些特定的硬件
- d) 定义版本号在发布中是如何使用的

答案：B

39. 传递到服务转换，以便于实施一个新服务的信息称作什么？

- a) 服务级别包
- b) 服务转换包
- c) 服务设计包
- d) 新服务包

答案：C

40. 可用性管理直接负责下面哪项的可用性？

- a) IT 服务和组件
- b) IT 服务和业务流程
- c) 组件和业务流程
- d) IT 服务、组件和业务流程

答案：A

41. 下列哪一项可以从使用配置模型中受益？

- 1. 评估故障和问题的影响及原因
- 2. 评估提议的变更的影响
- 3. 规划和设计的或变更的服务
- 4. 规划技术更新和软件升级

- a) 只有 1、2 和 3
- b) 以上各项都是
- c) 只有 1、2 和 4
- d) 只有 3 和 4

答案：B

42. 服务战略的内容有助于回答下面哪一个问题？

- 1. 我们应该提供什么服务和提供给谁？
- 2. 我们应该如何和竞争对手对比
- 3. 我们该如何真正为我们的客户创造价值

- a) 只有 1
- b) 只有 2
- c) 只有 3
- d) 以上都是

答案：D

43. 下面哪些是 ITIL 服务运营卷中所描述的事件的类别：

- a) 信息、已计划、常规
- b) 已计划、未计划、紧急
- c) 信息、告警、异常

d) 告警、被动、主动

答案: C

44. 访问管理的目标是什么?

- a) 为数据中心和其他建筑提供保安人员
- b) 管理对机房或其他安全地点的访问
- c) 管理对服务台的访问
- d) 管理使用一项服务或一组服务的权限

答案: D

45. 服务运营中的流程有哪些?

- a) 事件管理、故障管理、问题管理、请求履行和访问管理
- b) 事件管理、故障管理、变更管理和访问管理
- c) 故障管理、问题管理、服务台、请求履行和事件管理
- d) 故障管理、服务台、请求履行、访问管理和事件管理

答案: A

46. 在哪一本核心出版物中, 我们可以找到服务目录管理、信息安全管理和供应商管理的详细介绍:

- a) 服务战略
- b) 服务设计
- c) 服务转换
- d) 服务运营

答案: B

47. 下列那个流程主要由业务活动模式分析 (PBA) 来支持的?

- a) 可用性管理
- b) 需求管理
- c) 财务管理
- d) 服务级别管理

答案: B

48. 什么时候可以生成已知错误记录?

- 1. 任何有用的时候
 - 2. 当发现规避措施以后
- a) 只有 1
 - b) 只有 2
 - c) 两个都不是
 - d) 两个都是

答案: ?

49. 下列哪些项不是每个流程都会定义的部分?

- a) 角色
- b) 输入和输出

c) 职能

d) 指标

答案: C

50. 哪一个流程负责定期回顾支撑合同?

a) 供应商管理和服务级别管理

b) 供应商管理和需求管理

c) 需求管理和服务级别管理

d) 供应商管理、需求管理和服务级别管理

答案: A

51. 客户的观念和业务结果可以帮助定义什么?

a) 服务的价值

b) 治理

c) 总体拥有成本 (TCO)

d) 关键性能指标 (KPI)

答案: A

52. 技术指标测量下列哪项?

a) 组件

b) 流程

c) 端到端的服务

d) 客户满意度

答案: ?

53. 下列哪一个不是变更管理流程的目标?

a) 确保更好地了解变更的影响

b) 确保使用标准化的方法和程序高效率和快速地处理变更

c) 确保对服务资产和配置项 (CIs) 的所有变更都记录在配置管理系统 (CMS) 中

d) 按约定的级别为业务用户交付和管理 IT 服务

答案: D

54. 下列哪一项是事件的最佳定义:

a) 任何检测到的或可识别的事情, 它对 IT 基础架构的管理是具有意义的

b) 对一项 IT 服务非计划的中断或者一项服务质量的降低

c) 一个或多个影响了某一服务的故障的未知原因

d) 降低或消除故障或问题的原因

答案: A

55. 哪个流程负责控制、记录和报告 IT 基础架构的组件相关的版本、属性及关系?

a) 服务级别管理

b) 变更管理

c) 故障管理

d) 服务资产和配置管理

答案：D

56. 下列哪项是对运营级别协议（OLA）的最佳描述？

- a) 是服务提供商和同一组织中的其它部门之间的协议
- b) 是服务提供商和外部组织之间的协议
- c) 是用来为客户描述服务是如何日常运营的文档
- d) 是为运营人员描述业务服务的文档

答案：A

57. 除核心书籍之外,ITIL 的哪一个部分为特定的业务环境可以应用“良好实践”进行指导？

- a) ITIL 补充指南
- b) 服务支持
- c) 手册
- d) 服务战略

答案：A

58. 下面哪一个不是自助式服务的例子？

- a) 服务请求总是需要呼叫服务台
- b) 前端页面
- c) 基于菜单的自助服务和服务请求
- d) 后端流程处理软件的直接接口

答案：A

59. 下列哪一项为信息安全管理应该保护什么的指导提供了关键来源？

- a) IT 管理
- b) 服务台经理
- c) 业务管理
- d) 变更经理

答案：？

60. 下列哪一项通常应该包含在支撑某一 IT 服务的合同中？

- 1. 市场信息
 - 2. 合同描述和范围
 - 3. 职责和依赖性
- a) 只有 1 和 2
 - b) 只有 1 和 3
 - c) 只有 2 和 3
 - d) 以上各项都不是

答案：C

61. 下列哪项是服务持续改进模型正确的步骤集合？

- a) 制定战略；设计解决方案；转换到生产环境；运营解决方案；持续改进
- b) 我们希望处于什么地位？我们如何达到目的？我们如何检查我们到达了？我们如何保持发展的势头？

- c) 识别需要的业务结果；计划怎样达到结果；实施计划；检查计划正确实施；改进解决方案
- d) 远景是什么？我们现在处于什么地位？我们希望处于什么地位？我们如何达到目的？我们达到目的了吗？我们如何保持发展的势头？

答案：？

62. 下列哪项是“重大事件（Major Incident）”的最佳描述？

- a) 在找到规避措施前需要做根本原因分析的复杂事件
- b) 需要大量人员参与解决的事件
- c) 由资深经理记录的事件
- d) 有高优先级或对业务有重大影响的事件

答案：D

63. 哪一个流程负责提供和支付所请求的标准服务的部件？

- a) 请求履行
- b) 服务组合管理
- c) 服务台
- d) IT 财务

答案：A

64. 下列哪项活动不是戴明环的一部分？

- a) 行动（Act）
- b) 计划（Plan）
- c) 执行（Do）
- d) 调整（Coordinate）

答案：D

65. 下列哪些可用性管理的活动可以认为是主动式的而不是响应式的？

- 1. 风险评估
- 2. 恢复机制测试
- a) 以上都不是
- b) 以上都是
- c) 只有 1
- d) 只有 2

答案：B

66. 下面哪一个不是流程的特性？

- a) 可测量的
- b) 交付特定结果
- c) 响应特定事件
- d) 构建某一组织

答案：D

67. 应用管理在所有应用中发挥作用。他们所贡献的关键决策之一是：

- a) 应用的提供商位于那里
- b) 是否购买一个应用或是自己开发
- c) 存储设备的提供商是谁
- d) 应用开发是否应该外包

答案：？

68. 下列哪些是问题审核的主要检查内容？

- 1. 正确做过的事情
- 2. 哪些不正确做过的事情
- 3. 如何防范重复发生
- 4. 未来什么可以做的更好

- a) 只有 1
- b) 只有 2 和 3
- c) 只有 1、2 和 4
- d) 以上各项都是

答案：D

69. 下列哪个不是问题管理真正的目标？

- a) 防止问题及相关故障
- b) 在问题生命周期内管理问题
- c) 为用户恢复服务
- d) 最小化重复发生故障的影响

答案：C

70. 下列哪些活动通常由服务台执行的？

- 1. 记录故障和服务请求的详细信息
- 2. 提供一线调查及诊断
- 3. 恢复服务
- 4. 诊断问题的根本原因

- a) 以上全是
- b) 只有 1、2 和 3
- c) 只有 2 和 4
- d) 只有 3 和 4

答案：B

71. 下列哪一模型在帮助定义一个组织架构的方面最有用？

- a) RACI 模型
- b) 服务模型
- c) 持续服务改进（CSI）模型
- d) 戴明环

答案：A

72. 下列关于紧急变更顾问委员会（ECAB）的描述，哪一项是正确的？

- a) ECAB 考虑所有高优先级的变更请求

- b) ECAB 的职责是回顾已完成的紧急变更
- c) ECAB 用于当没有时间召集所有 CAB 成员的紧急变更
- d) 由 IT 总监来主持 ECAB

答案: C

73. “多级 SLA”是一个三层结构，下列哪层不是这样类型 SLA 的部分？

- a) 客户级别
- b) 服务级别
- c) 公司级别
- d) 配置级别

答案: D

74. 下列哪一项是基于服务的服务级别协议的最佳描述？

- a) 是与某个单个客户组签订的协议，涵盖了这些客户使用的所有服务
- b) 为单一客户描述某一服务的协议
- c) 是涵盖了在多级 SLA 结构中与服务有关的问题
- d) 为使用某项服务的所有客户描述该项服务协议

答案: D

75. 谁负责定义变更管理的关键性能指标（KPIs）？

- a) 变更管理流程的负责人
- b) 变更顾问委员会
- c) 服务负责人
- d) 持续服务改进经理

答案: A

76. 下面哪一个有关故障报告和记录的陈述是正确的？

- a) 故障只能由用户报告，因为用户是唯一知道什么时候服务中断
- b) 故障可以由任何人检测到服务中断或潜在中断报告，包括技术员工
- c) 所有服务台的呼叫必须做为故障记录下来，辅助做为服务台工作的报告
- d) 技术员工报告的故障必须作为问题来记录，因为技术员工管理基础设施而不是服务

答案: B

77. 服务设计的 5 个方面之一是服务解决方案的设计。它包含下列哪项？

- a) 仅包含需要及议定的能力
- b) 仅包含需要的资源和能力
- c) 仅包含需要及议定的需求
- d) 需要和协定的需求、资源和能力

答案: D

78. 下列哪项是服务战略的主要目标之一？

- a) 提供 IT 服务设计的详细说明
- b) 强调在全球经济中服务的重要性
- c) 将服务管理转换成战略资产

- d) 设计和建立满足业务需求的流程

答案：C

79. 进行自动化的最佳流程是指那些：

- a) 由服务运营执行的流程
- b) 由许多人执行的流程
- c) 对成功实现业务目标最重要的流程
- d) 简单且易理解的流程

答案：？

80. IT 持续性管理的生命周期阶段是？

- a) 初始；需求和战略；实施；日常运营
- b) 战略；设计；转换；运营；持续改进
- c) 计划；执行；检查；行动
- d) 战略；需求；规划；沟通；调用；测试

答案：A

81. 下面哪些项在服务资产与配置管理范围之内？

- 1. 配置项（CIs）的识别
 - 2. 记录配置项（CIs）之间的关系
 - 3. 记录和控制虚拟配置项（CIs）
 - 4. 批准软件的购买以支持服务资产与配置管理
- a) 只有1, 2, 和3
 - b) 以上各项都是
 - c) 只有1, 2 和 4
 - d) 只有3 和 4

答案：A

82. 下列哪些项是服务生命周期中服务战略阶段的目标？

- 1. 提供什么是战略的理解
 - 2. 确保客户和服务提供方之间的工作关系
 - 3. 定义如何创造价值？
- a) 只有1
 - b) 只有2
 - c) 只有3
 - d) 以上都是

答案：？

83. 哪个流程是负责确保合适的测试？

- a) 知识管理
- b) 发布与部署管理
- c) 服务资产与配置管理
- d) 服务级别管理

答案：B

84. 下面哪项不包含事态管理？

- a) 入侵检测
- b) 记录和监控数据中心的环境状况
- c) 记录服务台人员缺席
- d) 监控配置项的状态

答案：C

85. 下列哪项是服务生命周期的服务运营阶段中的流程列表？

- a) 事态（Event）管理、事件（Incident）管理、问题管理、请求履行和访问管理
- b) 事态管理、事件管理、变更管理和访问管理
- c) 事件管理、问题管理、服务台、请求履行和事态管理
- d) 事件管理、服务台、请求履行、访问管理和事态管理

答案：A

86. 下列哪个流程产生服务的需求（Demand）？

- a) 基础架构趋势
- b) 业务活动模式(PBA)
- c) 提供支持的成本
- d) 服务级别协议（SLA）

答案：B

87. 下列哪一项是事态的最佳定义？

- a) 任何状态的变化，它对配置项或IT服务管理是有意义的
- b) 对一项IT服务非计划的中断或者一项服务质量的降低
- c) 一个或多个影响了某一服务的事件的未知原因，
- d) 降低或消除事件或问题的原因

答案：A

88. 那个流程负责控制、记录和报告IT基础架构的组件的关系？

- a) 服务级别管理
- b) 变更管理
- c) 事件管理
- d) 服务资产和配置管理

答案：D

89. ITIL补充读物指南为下列哪个领域提供帮助？

- 1.针对具体行业而调整最佳实践
 - 2.将ITIL与其它正在使用的模型集成
- a) 以上都是
 - b) 以上都不是
 - c) 仅选项1
 - d) 仅选项2

答案：？

90. 下列哪个流程是负责数据的可用性、保密性和完整性？

- a) 服务目录管理
- b) 服务资产和配置管理
- c) 变更管理
- d) 信息安全管理

答案：D

91. 下列哪项活动是应用管理执行的活动？

- a) 定义应用的供应商应位于哪里
- b) 为获得所需业务成果，确保需要的功能是可用的
- c) 定义存储设备的提供商是谁
- d) 协商由应用支持的服务级别

答案：？

92. 下列哪一项是基于服务的服务级别协议的最佳描述？

- a) 是与某个单个客户组签订的协议，涵盖了这些客户使用的所有服务
- b) 为单一客户描述某一服务的协议
- c) 是涵盖了在多级SLA结构中与服务有关的问题
- d) 为使用某项服务的所有客户描述该项服务的协议

答案：D

93. 下面哪一个不是服务生命周期中的服务转换阶段的责任？

- a) 确保服务可以在设计阶段明确的约束下得到管理的和运营
- b) 设计和开发服务管理能力
- c) 提供有关服务方面的高质量的知识和信息
- d) 规划管理发布所需要的资源

答案：B

94. 哪个流程包括业务、服务和组件子流程？

- a) 容量管理
- b) 事件管理
- c) 服务级别管理
- d) 财务管理

答案：A

95. 如下表述哪一个是正确的？

- a) 配置管理系统是已知错误数据库的一部分
- b) 服务知识管理系统是配置管理系统的一部分
- c) 配置管理系统是服务知识管理系统的一部分
- d) 配置管理系统是配置管理数据库的一部分

答案：C

96. 下列哪项包括PDCA四个阶段？

- a) 戴明环
- b) 持续服务改进方法
- c) 七步改进流程
- d) 服务生命周期

答案：A

97. 下列哪项是发布和部署管理的目标？

- a) 标准化用于提高效率和改进所有变更的方法和程序
- b) 确保服务资产和配置项的所有变更都记录在配置管理系统
- c) 确保变更的所有业务风险得到优化
- d) 与客户和利害干系人一起定义和协定发布和部署计划

答案：D

98. 下列哪些通常能在支持IT服务的合同中找到？

- 1.与合同相关的财务安排
 - 2.提供的商品或服务的描述
 - 3.双方的职责和依赖关系
- a) 仅1和2
 - b) 仅1和3
 - c) 仅2和3
 - d) 以上都是

答案：D

99. 下面哪一项是对服务级别协议（SLA）的最好描述？

- a) 确定各方职责的合同的一部分
- b) 服务提供方和内部组织之间的协议
- c) 服务提供方和外部提供方之间的协议
- d) 服务提供方和他们的客户之间的协议

答案：D

100. 下面哪一项是对可靠性的最佳定义？

- a) 服务和组件的可用性
- b) 影响服务和流程的风险等级
- c) 服务或配置项在未失效情况下能执行其功能多久
- d) 服务和组件能以多快的速度恢复到正常工作状态

答案：C