

## 中文考试题(1)

1. ITIL 服务管理的实施需要准备和计划好以下方面的使用效率和效果:

- a) 人员、流程、合作伙伴、供应商
- b) 人员、流程、工具、技术
- c) 人员、流程、工具、合作伙伴
- d) 人员、工具、技术、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: C

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：D

8. 下列哪项要考虑公正和透明：

- 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: C

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、目标和需求
  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：A

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) 事件管理
- c) 服务目录管理
- d) 性能管理

答案：B

23.下列哪一个是故障管理的主要目标？

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：B

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：D

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: C

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