

## 中文试题(2)

1. 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

2. 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

3. 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

4. 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

5. 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

6. 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 and 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

7. 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

8. 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: A

9. 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

10. 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

11. 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

12. 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: A

13. 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 and 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

14. 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

15. 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

16. 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

17. 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

18. 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

19. 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：C

20. 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

21. 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：D

22. 什么是“重大故障”的描述？

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

答案：D

23. 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

24. 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

25. 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

26. 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

27. 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：B

28. 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

29. 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

30. 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

31. 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

32. 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

33. “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

34. 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

35. 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

36. 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: D

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