

考试样卷

ITILF.CH

IT 服务管理基础认证 (基于ITIL®) 2007年3月版

目录

2	考试说明
3	考试样卷
13	答案索引
28	考试评估



EXIN International B.V.

Examination Institute for Information Science

Janssoenborch, Hoog Catharijne

Godebaldkwartier 365, 3511 DT Utrecht

P.O. Box 19147, 3501 DC Utrecht

The Netherlands

Telephone +31 30 234 48 25

Fax +31 30 231 59 86

E-mail info@exin.nl

Internet www.exin-exams.com

考试说明

本试卷是IT服务管理基础认证（基于ITIL®）考试样卷。

本样卷由40道单项选择题组成。每道选择题有多个选项，但这些选项中只有一个是正确答案。

本样卷的总分是40分，每道题的分数是1分。每答对一题获得1分。如果您获得的总分数为26分或以上，证明您通过本考试。

考试时间为60分钟。

本样卷版权属EXIN所有。任何机构或个人都无权转载。

祝您好运!

Copyright © 2007 EXIN

All rights reserved. No part of this publication may be published, reproduced, copied or stored in a data processing system or circulated in any form by print, photo print, microfilm or any other means without written permission by EXIN.

ITIL® is a Registered Community Trade Mark of OGC (Office of Government Commerce, London, UK), and is Registered in the U.S. Patent and Trademark Office.

考试样卷

1 / 40

以下哪一流程负责建立成本分摊体系?

- A. 可用性管理
- B. 能力管理
- C. IT服务财务管理
- D. 服务级别管理

2 / 40

以下哪一流程描述和登记IT基础设施的所有组件?

- A. 能力管理
- B. 配置管理
- C. 问题管理
- D. 服务级别管理

3 / 40

作为整个服务管理的一部分,服务可用性的管理对高效率的服务交付是非常重要的。

以下哪一项解释了管理服务可用性的深层原因?

- A. 大部份IT服务供应商与他们的客户签订了服务级别协议,这样可用性就得到保障
- B. 对于今天的IT,外包是一个更加有效的选择,因此服务的可用性取决于外包公司的能力
- C. 服务管理工具提供了实时的性能信息,令管理可用性有争议,
- D. 业务更加依赖于IT去实现公司目标,这样达到预期的可用性是非常关键的。

4 / 40

下列哪一选项不是服务台的角色?

- A. 实施临时修复
- B. 记录突发事件
- C. 把突发事件与已知错误相联系
- D. 解决问题

5 / 40

在突发事件管理流程中，对更多的技术专家的采用称之为为什么？

- A. 职能升级
- B. 事件分类
- C. 问题分析
- D. 事件的解决和恢复

6 / 40

建立发布管理流程里第一个活动是什么？

- A. 沟通、准备和培训
- B. 做发布计划
- C. 设计, 建立和配置
- D. 建立发布政策

7 / 40

下列哪一项活动不属于IT服务持续性管理的职责？

- A. 风险分析
- B. 设计恢复场景
- C. 重大事件的影响分析
- D. 测试恢复计划

8 / 40

能力经理询问某应用程序的用户，是否可将某项活动安排在晚上进行，这样中央处理器 (CPU) 在白天就不会超载。

这是指能力管理流程中的哪一部分？

- A. 应用管理
- B. 应用调优
- C. 需求管理
- D. 建模

9 / 40

成功地对一个问题的诊断是找出已知的错误。根据这个已知的错误, 提出变更请求(RFC).

何时已知的错误可以结束?

- A. 当对变更的评审得到满意的结果。
- B. 当与已知的错误相关的事件不再发生。
- C. 当变更请求 (RFC) 在变更管理中记录下来。
- D. 当变更请求被变更顾问委员会(CAB)授权批准。

10 / 40

在X公司, IT基础架构里一个组件被修改了。这可能影响其他组件。

应该建立什么流程能够对这些后果提供好的认知?

- A. 可用性管理
- B. 能力管理
- C. 变更管理
- D. 配置管理

11 / 40

IT服务持续性管理中,
在灾难中及灾难后采取各种预防措施来保证服务能够交付。一个例子是紧急情况下电力的供应。

以下那个流程能启动这类措施?

- A. 可用性管理
- B. 能力管理
- C. 变更管理
- D. 事件管理

12 / 40

变更实施后的评审 (Post Implementation Review)发生在:

- A. 每次变更之后
- B. 当提交变更请求的人提出此要求时
- C. 紧急变更实施之后
- D. 在变更实施后再次发生类似的突发事件

13 / 40

事件管理的第一步是什么？

- A. 查出和记录
- B. 确定类别
- C. 确定优先级
- D. 前线支持

14 / 40

当一个事件在服务台被记录，执行次序会是什么样的？

- A. 配置管理, 事件管理, 变更管理, 发布管理
- B. 事件管理, 变更管理, 问题管理, 发布管理
- C. 事件管理, 问题管理, 变更管理, 发布管理
- D. 问题管理, 配置管理, 发布管理, 变更管理

15 / 40

服务交付以及它与安全管理之间关系的协议通常记录在哪里？

- A. 在能力计划书里 (Capacity Plan)
- B. 在配置管理数据库(CMDB)里
- C. 在终极软件库(DSL)里
- D. 在服务级别协议(SLA)里

16 / 40

以下哪一项关于服务目录是正确的？

- A. 它可代替服务级别协议(SLA)。
- B. 它描述所有由IT管理组织提供的服务。
- C. 它只描述服务级别协议(SLA)里的服务。
- D. 它对草拟服务级别协议(SLA)不是必要的。

17 / 40

已批准的变更在哪里发布？

- A. 变更顾问委员会(CAB)
- B. 配置管理数据库(CMDB)
- C. 变更计划表(FSC)
- D. 服务改进计划(SIP)

18 / 40

关于最终软件库（DSL）的内容，以下哪一项描述是最正确的？

- A. 用在基础架构里所有软件的授权版本
- B. 所有生产环境使用的软件程序的拷贝
- C. 全部有需要的软件版本的拷贝
- D. 等候用户验收测试的软件

19 / 40

以下哪一流程负责分类由用户报告的服务中断？

- A. 变更管理
- B. 事件管理
- C. 问题管理
- D. 服务级别管理

20 / 40

每日下午在4点和6点之间，超级市场的收款机都有网络中断。

哪个流程负责解释这些难点？

- A. 可用性管理
- B. 能力管理
- C. 变更管理
- D. 问题管理

21 / 40

变更管理使用什么标准来确定变更请求的类别 (category) 为次要, 实质 或重大？

- A. 内容 (content)
- B. 影响 (impact)
- C. 优先级 (priority)
- D. 紧急度 (urgency)

22 / 40

以下哪些问题无法直接从配置管理数据库里提供答案？

- A. 桌上电脑曾经有些什么事件或问题？
- B. 这个服务有些什么配置项？
- C. 哪些在部门X的职员转到部门Y？
- D. 这台伺服器有哪些变更要求？

23 / 40

一个机构如何能够确定服务级别管理流程的有效性？

- A. 通过核对同供应商所签订的合同
- B. 通过定义服务级别
- C. 通过衡量客户满意度
- D. 通过报告所有的事件

24 / 40

以下哪些不是服务台的活动？

- A. 察觉和记录事件
- B. 调查和诊断事件
- C. 处理服务请求
- D. 所有权, 监视, 跟踪, 通信

25 / 40

採用可用性管理方法和技术去设计、发展

和交付一项服务,以下那一项不会影响此服务的整体可用性？

- A. 组件开支
- B. 基础架构恢复力
- C. 由支持组织和供应商维护的质量
- D. 组件的可靠性

26 / 40

以下哪些活动不是问题管理的?

- A. 维护与第三方供应商的关系
- B. 通过趋势分析主动防止事件
- C. 负责超出了被接受的期限的事件
- D. 与可用性管理密切合作以保证同意的服务可用度水平有被达成

27 / 40

以下哪些是能力管理活动?

- A. 可维护性
- B. 资源管理
- C. 安全
- D. 可服务性

28 / 40

事件管理的目标是什么?

- A. 与顾客和用户沟通关于日后的服务中断
- B. 对应新事件与已知错误
- C. 尽快恢复服务
- D. 跟踪问题到已知错误数据库

29 / 40

以下哪一项描述安全管理流程里有关完整的基本概念?

- A. 随时接触数据
- B. 保护数据以避免未经批准的接触和使用
- C. 有能力去核实数据的正确性
- D. 数据的正确性

30 / 40

在哪个配置管理活动通常被审计?

- A. 识别
- B. 计划
- C. 状态监视
- D. 核实

31 / 40

在为顾客设计的服务级别报告里, 没有以下哪一项?

- A. 服务台职员的平均运用率
- B. 每期间里已实现的可用性水平和中断时间
- C. 在目标之内 解决事件的百分比
- D. 每期间里成功和被撤回的变更

32 / 40

以下哪一流程与能力管理有最直接关系或相互依赖性?

- A. 可用性管理
- B. 配置管理
- C. IT服务持续性管理
- D. 发布管理

33 / 40

流程是为一个预定义的目标而在逻辑上连贯的連串活动。

流程主人负责些什么?

- A. 描述流程
- B. 实施流程
- C. 提供处理报告
- D. 建立流程

34 / 40

电源故障击倒了整个IT基础架构。幸运地, 一份IT服务持续性计划可供使用。

在什么时间, 危机管理 队应该启用IT服务持续性计划?

- A. 当IT服务已无法被使用时, 则立即启用
- B. 当故障有可能影响到服务级别协议内所设定的目标。
- C. 当事件经理认为这是必要时。
- D. 当超出了预定解决故障的时间。

35 / 40

以下哪一流程或职能把要求一台新工作站规范化?

- A. 变更管理
- B. 事件管理
- C. 服务台
- D. 服务级别管理

36 / 40

下列哪一选项最恰当地描述了服务台的角色?

- A. 服务台确保所承诺IT服务的可用
- B. 服务台确保电话总是有人接听
- C. 服务台是用户的单一联络点
- D. 服务台的首要任务是调查问题

37 / 40

以下哪一选项是使用ITIL®的好处?

- A. 最后有可能可对IT服务收费
- B. 可以更快速地建立IT服务组织
- C. 可以更有效率地控制IT服务的质量和费用
- D. 用户可影响为他提供服务的IT组织

38 / 40

在变更管理里,有些活动发生在接纳变更请求及变更完成之间。

在接纳变更请求后,第一个活动是以下哪一选项?

- A. 建立和测试变更
- B. 确定变更的紧急性
- C. 实施变更
- D. 安排变更请求

39 / 40

从配置管理数据库的脉络, 分解层数是指什么?

- A. 数据库结构的深度
- B. 配置项的位置
- C. 已储存配置项的数量
- D. 不同配置项之间的关系

40 / 40

以下哪一选项任务是主动性问题管理的一部分?

- A. 分析趋向
- B. 实施变更去解决问题
- C. 管理已知的错误
- D. 登记发生频繁的错误

答案索引

1 / 40

以下哪一流程负责建立成本分摊体系?

- A. 可用性管理
- B. 能力管理
- C. IT服务财务管理
- D. 服务级别管理

- A. 不正确。可用性管理负责IT服务的可用性。
- B. 不正确。能力管理从战略上负责在适当的时候提供适当的能力。
- C. 正确。IT服务财务管理负责设定成本分摊系统。
- D. 不正确。服务级别管理负责管理服务级别协议(SLAs)。

2 / 40

以下哪一流程描述和登记IT基础设施的所有组件?

- A. 能力管理
- B. 配置管理
- C. 问题管理
- D. 服务级别管理

- A. 不正确。能力管理从战略上负责在适当的时候提供适当的能力。
- B. 正确。配置管理负责描述和登记在配置管理数据库(CMDB)里的配置项(CIs)。
- C. 不正确。问题管理是负责(主动)解决问题的流程。
- D. 不正确。服务级别管理负责管理服务级别协议(SLAs)。

3 / 40

作为整个服务管理的一部分，服务可用性的管理对高效率的服务交付是非常重要的。

以下哪一项解释了管理服务可用性的深层原因？

- A. 大部份IT服务供应商与他们的客户签订了服务级别协议，这样可用性就得到保障
 - B. 对于今天的IT, 外包是一个更加有效的选择，因此服务的可用性取决于外包公司的能力
 - C. 服务管理工具提供了实时的性能信息，令管理可用性有争议，
 - D. 业务更加依赖于IT去实现公司目标，这样达到预期的可用性是非常关键的。
- A. 不正确。不管正式或非正式的服务级别协议，IT必须提供服务去达到业务目标。
- B. 不正确。即使服务是外包，管理服务可用性与满足业务需求一样重要。
- C. 不正确。正因为IT可收集更多数据，不表示这些数据应该被收集，也不代表所有这些数据都是有价值的。管理可用性需要比实时数据输入还要多的信息。
- D. 正确。IT和业务之间的关系比以往任何时候更为关键，为了达到业务目标，所提供的服务必须达到议定的服务级别。

4 / 40

下列哪一选项不是服务台的角色？

- A. 实施临时修复
 - B. 记录突发事件
 - C. 把突发事件与已知错误相联系
 - D. 解决问题
- A. 不正确。问题管理能把突发事件的临时修复方法提供给服务台。服务台将会采纳修复办法。例如:重新启动个人电脑。
- B. 不正确。服务台记录所有突发事件。
- C. 不正确。服务台将设法通过把突发事件与已知错误相联系来解决事件。
- D. 正确。解决问题是问题管理的任务，不是服务台的任务。

5 / 40

在突发事件管理流程中，对更多的技术专家的采用称之为为什么？

- A. 职能升级
 - B. 事件分类
 - C. 问题分析
 - D. 事件的解决和恢复
- A. 正确。引入更多技术专家叫做职能升级。
- B. 不正确。事件分类由服务台人员或事件管理人员来做。
- C. 不正确。问题分析由问题管理人员来做。
- D. 不正确。解决和恢复事件由服务台人员或事件管理人员来做。

6 / 40

建立发布管理流程里第一个活动是什么？

- A. 沟通、准备和培训
- B. 做发布计划
- C. 设计, 建立和配置
- D. 建立发布政策

- A. 不正确。沟通、准备和培训是在实施这个流程时做的。
- B. 不正确。发布计划的活动是在流程被实施后和运营之后。
- C. 不正确。设计, 建立和配置发布是在流程被实施后和运营之后。
- D. 正确。建立发布政策是建立发布管理流程的第一步。

7 / 40

下列哪一项活动不属于IT服务持续性管理的职责？

- A. 风险分析
- B. 设计恢复场景
- C. 重大事件的影响分析
- D. 测试恢复计划

- A. 不正确。风险分析是IT服务持续性管理的一部分。
- B. 不正确。设计恢复场景是IT服务持续性管理的一部分。
- C. 正确。对重大事件的影响分析是事件管理的一部分。
- D. 不正确。测试恢复计划是IT服务持续性管理的一部分。

8 / 40

能力经理询问某应用程序的用户，是否可将某项活动安排在晚上进行，这样中央处理器 (CPU) 在白天就不会超载。

这是指能力管理流程中的哪一部分？

- A. 应用管理
- B. 应用调优
- C. 需求管理
- D. 建模

- A. 不正确。应用管理是每天要做的日常活动，用来维护和支持组织使用的应用。
- B. 不正确。应用调优是用来确定支持新的或被改变的应用所需要的能力。
- C. 正确。需求管理用于确定客户对能力的需求以及管理可用能力的使用，从而在IT服务可用时段提供最佳性能。
- D. 不正确。建模是用于确定为支持未来需要所必需的能力。

9 / 40

成功地对一个问题的诊断是找出已知的错误。根据这个已知的错误，提出变更请求 (RFC)。

何时已知的错误可以结束？

- A. 当对变更的评审得到满意的结果。
 - B. 当与已知的错误相关的事件不再发生。
 - C. 当变更请求 (RFC) 在变更管理中记录下来。
 - D. 当变更请求被变更顾问委员会(CAB)授权批准。
- A. 正确。一旦变更被成功地实施和解决问题后, 已知错误可以结束。
B. 不正确。这不表示问题被解决。只有在变更成功地实施后, 已知错误才可结束。
C. 不正确。当变更请求(RFC)记录在变更管理, 问题仍然未被解决。
只有在成功实施变更后已知错误才可结束。
D. 不正确。当变更请求由变更顾问委员会(CAB)授权批准, 问题仍然未被解决。
只有在成功实施变更后已知错误才可结束。

10 / 40

在X公司, IT基础架构里一个组件被修改了。这可能影响其他组件。

应该建立什么流程能够对这些后果提供好的认知？

- A. 可用性管理
 - B. 能力管理
 - C. 变更管理
 - D. 配置管理
- A. 不正确。可用性管理负责IT服务的可用性。
B. 不正确。能力管理从战略上负责在适当的时候提供适当的能力。
C. 不正确。变更管理是负责计划和实施变更的流程。
D. 正确。配置管理负责提供关于基础架构信息, 它的组件和相互关系。
为了帮助对变更影响的评估, 配置管理必须有适当的详细程度。

11 / 40

IT服务持续性管理中，
在灾难中及灾难后采取各种预防措施来保证服务能够交付。一个例子是紧急情况下电力的供应。

以下那个流程能启动这类措施？

- A. 可用性管理
- B. 能力管理
- C. 变更管理
- D. 事件管理

- A. 正确。对于IT服务的可用性,可用性管理能够采取某些措施去保证服务交付处在正常的情况。其中一项就是启动紧急情况的电力供应。
- B. 不正确。能力管理是从战略上负责在适当的时候提供适当的能力,不是紧急情况电力供应的可用性。
- C. 不正确。变更管理是作为一项变更,负责安装紧急电力供应,但变更管理不负责启动这些措施。
- D. 不正确。事件管理负责尽快解决事件。采取预防措施不是事件管理的任务

12 / 40

变更实施后的评审 (Post Implementation Review)发生在:

- A. 每次变更之后
- B. 当提交变更请求的人提出此要求时
- C. 紧急变更实施之后
- D. 在变更实施后再次发生类似的突发事件

- A. 正确。应该发生在每个变更完成以后。
- B. 不正确。应该发生在每个变更完成以后,不仅仅是提交者要求时才做。
- C. 不正确。应该发生在每个变更完成以后,不仅仅是紧急变更。
- D. 不正确。应该发生在每个变更完成以后,不仅是在变更完成后,类似突发事件发生时。

13 / 40

事件管理的第一步是什么？

- A. 查出和记录
- B. 确定类别
- C. 确定优先级
- D. 前线支持

- A. 正确。查出和记录事件是事件管理流程中的第一步。
- B. 不正确。确定事件的类别是事件管理流程中的一步,但这是发生在事件被查出和被记录之后。
- C. 不正确。确定事件优先权是事件管理流程中的一步,但这是发生在事件被查出和被记录之后。
- D. 不正确。启动支持是事件管理流程中的一步,但这是发生在突发事件被查出和记录之后。

14 / 40

当一个事件在服务台被记录，执行次序会是什么样的？

- A. 配置管理, 事件管理, 变更管理, 发布管理
 - B. 事件管理, 变更管理, 问题管理, 发布管理
 - C. 事件管理, 问题管理, 变更管理, 发布管理
 - D. 问题管理, 配置管理, 发布管理, 变更管理
- A. 不正确。记录一个服务故障，不会开始于配置管理,而是正式记录在事件管理流程。
B. 不正确。通过问题管理找出根本原因会发生在提交变更之前。
C. 正确。
D. 不正确。变更管理评估和批准变更会发生在发布管理实施之前。

15 / 40

服务交付以及它与安全管理之间关系的协议通常记录在哪里？

- A. 在能力计划书里 (Capacity Plan)
 - B. 在配置管理数据库(CMDB)里
 - C. 在终极软件库(DSL)里
 - D. 在服务级别协议(SLA)里
- A. 不正确。能力计划描述(未来)能力的需要。
B. 不正确。协议不记录在配置管理数据库。配置管理数据库记录全部组件、配置项(CIs)及其关系。
C. 不正确。最终软件库(DSL)只存放授权软件。
D. 正确。与顾客的协议记录在服务级别协议(SLA)。

16 / 40

以下哪一项关于服务目录是正确的？

- A. 它可代替服务级别协议(SLA)。
 - B. 它描述所有由IT管理组织提供的服务。
 - C. 它只描述服务级别协议(SLA)里的服务。
 - D. 它对草拟服务级别协议(SLA)不是必要的。
- A. 不正确。服务级别协议(SLA)描述了对具体的IT服务提供议定的服务级别。服务目录描述了IT组织提供所有服务,但不描述服务级别。
B. 正确。服务目录描述IT组织提供的所有服务。
C. 不正确。服务目录比服务级别协议包含更多的服务。
D. 不正确。服务目录描述了所有由IT组织提供的IT服务, 在建立服务级别协议时要用到的。

17 / 40

已批准的变更在哪里发布?

- A. 变更顾问委员会(CAB)
- B. 配置管理数据库(CMDB)
- C. 变更计划表(FSC)
- D. 服务改进计划(SIP)

- A. 不正确。变更顾问委员会是一组人，负责决定变更和变更请求。
- B. 不正确。配置管理数据库记录基础架构所有组件和及其互相关系
- C. 正确。在变更计划表，所有批准和计划的变更都会被发布。
- D. 不正确。服务改进计划是被服务级别管理用来改进IT服务的。

18 / 40

关于最终软件库（DSL）的内容，以下哪一项描述是最正确的?

- A. 用在基础架构里所有软件的授权版本
- B. 所有生产环境使用的软件程序的拷贝
- C. 全部有需要的软件版本的拷贝
- D. 等候用户验收测试的软件

- A. 正确。只有使用在IT基础架构里软件的授权版本才被存放在最终软件库。
- B. 不正确。最终软件库只存放授权软件的拷贝。生产环境使用软件的定义不代表已被授权。
- C. 不正确。最终软件库只存放已经在使用中的授权软件的拷贝(主拷贝)。
- D. 不正确。最终软件库不存放等候用户验收的软件。

19 / 40

以下哪一流程负责分类由用户报告的服务中断?

- A. 变更管理
- B. 事件管理
- C. 问题管理
- D. 服务级别管理

- A. 不正确。变更管理负责分类变更要求，以及计划和实施变更。
- B. 正确。服务中断是用户向服务台报告的事件。服务台遵循事件管理流程去管理中断。
- C. 不正确。问题管理负责问题。服务中断是事件,因此是事件管理的责任。
- D. 不正确。服务级别管理(SLM)负责管理服务级别协议 (SLAs)。

20 / 40

每日下午在4点和6点之间, 超级市场的收款机都有网络中断。

哪个流程负责解释这些难点?

- A. 可用性管理
- B. 能力管理
- C. 变更管理
- D. 问题管理

- A. 不正确。可用性管理从战略上负责IT服务的可用性, 不负责问题和服务中断。
- B. 不正确。能力管理从战略上负责在适当的时间提供适当的能力, 不负责问题和服务中断。
- C. 不正确。变更管理负责对变更的实施, 不负责问题和服务中断。
- D. 正确。问题管理负责解决问题。这些突发事件每天都发生, 与问题有关。

21 / 40

变更管理使用什么标准来确定变更请求的类别 (category) 为次要, 实质 或重大?

- A. 内容 (content)
- B. 影响 (impact)
- C. 优先级 (priority)
- D. 紧急度 (urgency)

- A. 不正确。变更要求内容是变更的描述。
- B. 正确。影响用来分类变更要求。影响确定需要多少金钱、时间和能力资源来实施变更。
- C. 不正确。优先级是根据影响和紧急度。
- D. 不正确。紧急度显示变更应该多快被实施。

22 / 40

以下哪些问题无法直接从配置管理数据库里提供答案?

- A. 桌上电脑曾经有些什么事件或问题?
- B. 这个服务有些什么配置项?
- C. 哪些在部门X的职员转到部门Y?
- D. 这台伺服器有哪些变更要求?

- A. 不正确。事件和问题与配置项有关并且记录在配置管理数据库。
- B. 不正确。配置项之间的关系登记在配置管理数据库。
- C. 正确。人员移动由人力资源部跟踪, 这信息不会直接是配置管理数据库的一部分。
- D. 不正确。变更要求记录在配置管理数据库。当变更被实施时配置管理数据库将会更新。

23 / 40

一个机构如何能够确定服务级别管理流程的有效性?

- A. 通过核对同供应商所签订的合同
- B. 通过定义服务级别
- C. 通过衡量客户满意度
- D. 通过报告所有的事件

- A. 不正确。同供应商的合同是服务级别管理流程的一部分,但检查合同无法确定流程的有效性。
- B. 不正确。定义服务级别对交付服务很重要,但不提供关于服务级别管理流程有效性的信息。
- C. 正确。用户满意度是衡量服务级别管理有效性最重要的一环。
- D. 不正确。报告所有事件让您能确定事件管理的有效性,但无法确定服务级别管理的有效性。

24 / 40

以下哪些不是服务台的活动?

- A. 察觉和记录事件
- B. 调查和诊断事件
- C. 处理服务请求
- D. 所有权, 监视, 跟踪, 通信

- A. 不正确。这些活动是服务台的责任。
- B. 正确。这些活动是事件管理流程的责任。
- C. 不正确。这些活动是服务台的责任。
- D. 不正确。这些活动是服务台的责任。

25 / 40

采用可用性管理方法和技术去设计、发展和交付一项服务,以下那一项不会影响此服务的整体可用性?

- A. 组件开支
- B. 基础架构恢复力
- C. 由支持组织和供应商维护的质量
- D. 组件的可靠性

- A. 正确。组件的费用不会直接地影响整体服务可用性。
- B. 不正确。恢复力是可靠性一部分,直接地影响整体服务可用性。
- C. 不正确。可服务性和可维护性直接地影响整体服务可用性。
- D. 不正确。组件的可靠性直接地影响整体服务可用性。

26 / 40

以下哪些活动不是问题管理的?

- A.** 维护与第三方供应商的关系
- B.** 通过趋势分析主动防止事件
- C.** 负责超出了被接受的期限的事件
- D.** 与可用性管理密切合作以保证同意的服务可用度水平有被达成

- A. 不正确。这活动由问题管理执行。
- B. 不正确。这活动由问题管理执行。
- C. 正确。问题管理也许被要求作为支持事件管理的资源,但没所有权。
- D. 不正确。这活动由问题管理执行。

27 / 40

以下哪些是能力管理活动?

- A.** 可维护性
- B.** 资源管理
- C.** 安全
- D.** 可服务性

- A. 不正确。可维护性是可用性管理的活动。
- B. 正确。资源管理是能力管理的活动。
- C. 不正确。安全是安全管理责任。
- D. 不正确。可服务性是可用性管理的活动。

28 / 40

事件管理的目标是什么?

- A.** 与顾客和用户沟通关于日后的服务中断
- B.** 对应新事件与已知错误
- C.** 尽快恢复服务
- D.** 跟踪问题到已知错误数据库

- A. 不正确。通信是由服务台执行的任务或活动,用来支持事件管理,但不是事件管理的目标。
- B. 不正确。事件匹配不是事件管理的目标。这是事件管理活动的一部分。
- C. 正确。这是事件管理的目标。
- D. 不正确。这是问题管理的责任。

29 / 40

以下哪一项描述安全管理流程里有关完整的基本概念？

- A. 随时接触数据
 - B. 保护数据以避免未经批准的接触和使用
 - C. 有能力去核实数据的正确性
 - D. 数据的正确性
- A. 不正确。从完整的概念来看，数据的可接触性并不意味着数据是正确的。
B. 不正确。数据的保护叫做安全。
C. 不正确。「完整」并不是指有能力去核实数据的正确性,而是指资料本身的正确性。
D. 正确。数据的正确性叫做「完整」。

30 / 40

在哪个配置管理活动通常被审计？

- A. 识别
 - B. 计划
 - C. 状态监视
 - D. 核实
- A. 不正确。识别是关于辨认加入配置管理数据库的IT组件。
B. 不正确。计划意味计划流程的角色和责任，以及确定配置管理数据库的范围和水平。
C. 不正确。监视IT组件的状况意味观看和报告组件状态，例如‘执行’，‘维修’，‘维护’，‘存档’。
D. 正确。核实的一部分是回顾和审计，以确定配置管理数据库是最新和正确的。

31 / 40

在为顾客设计的服务级别报告里, 没有以下哪一项？

- A. 服务台职员的平均运用率
 - B. 每期间里已实现的可用性水平和中断时间
 - C. 在目标之内 解决事件的百分比
 - D. 每期间里成功和被撤回的变更
- A. 正确。服务台职员的平均运用率被写在服务台报告,不是在服务级别报告
B. 不正确。服务级别报告包含某一期限内已实现的可用性。
C. 不正确。在目标之内解决事件的百分比可以是服务级别报告的一部分。
D. 不正确。成功和被撤回的变更可以是服务级别报告的一部分。

32 / 40

以下哪一流程与能力管理有最直接关系或相互依赖性?

- A. 可用性管理
- B. 配置管理
- C. IT服务持续性管理
- D. 发布管理

A. 正确。能力和可用性管理有共同目标并互相补足。理想地,可用性和能力管理应该密切合作,因为彼此有许多相互依赖性。由于许多依赖,二个流程需要有效地被协调。

他们使用许多相同的工具和技术,例如组件故障影响分析及故障树分析。

B. 不正确。配置管理信息将会对能力管理有帮助,而且在概念上,能力数据库会是配置管理数据库的一个子集。由于相互依赖性,最牢固的关系依赖可用性管理。

C. 不正确。虽然这是一个有用的接口,IT服务持续性管理将更依靠可用性管理来执行设计的活动,并且依靠能力管理以达其能力要求。由于相互依赖性,最牢固的关系依赖可用性管理

D. 不正确。发布管理与能力管理互动确定上线选项/计划,由于相互依赖性,与能力管理最直接的关系是可用性管理

33 / 40

流程是为一个预定义的目标而在逻辑上连贯的連串活动。

流程主人负责些什么?

- A. 描述流程
- B. 实施流程
- C. 提供处理报告
- D. 建立流程

A. 正确。流程所有权责任是保证适合目的和提供流程范围(描述)。

B. 不正确。流程所有权责任是采取全面观点和对流程的最后责任,实施流程是流程经理和流程队的责任。

C. 不正确。处理报告是流程经理的责任。

D. 不正确。流程所有权责任在操作期间作全面流程监视。在流程主人的指导下,建立流程是流程经理的责任。

34 / 40

电源故障击倒了整个IT基础架构。幸运地,一份IT服务持续性计划可供使用。

在什么时间,危机管理 队应该启用IT服务持续性计划?

- A. 当IT服务已无法被使用时,则立即启用
 - B. 当故障有可能影响到服务级别协议内所设定的目标。
 - C. 当事件经理认为这是必要时。
 - D. 当超出了预定解决故障的时间。
- A. 不正确。IT服务持续性计划会在一预定时间后启动,不是在事件发生之后立即启动。
- B.正确。IT服务持续性计划将会在一预定时间后,而且服务级别协议内所设定的目标无法达成时启动。
- C. 不正确。IT服务持续性计划会在一预定时间后启动,不是由事件经理决定。
- D.不正确。IT服务持续性计划会在一预定时间后,而且服务级别协议内所设定的目标无法达成时启动。当修复故障超出同意的最大时间,这不会是启动IT服务持续性计划的直接原因。

35 / 40

以下哪一流程或职能把要求一台新工作站规范化?

- A. 变更管理
 - B. 事件管理
 - C. 服务台
 - D. 服务级别管理
- A. 正确。要求一台新工作站是一变更请求。变更管理处理所有变更请求,然后分派他们到最有效率的途径,在这一个例子里,是指建立一个标准变更,此标准变更将由服务台以服务请求处理。
- B. 不正确。要求一台新工作站是变更请求。事件管理负责尽快解决事件。
- C. 不正确。要求一台新工作站是变更请求。服务台是用户联络点。
- D. 不正确。要求一台新工作站是变更请求。服务级别管理负责管理服务级别协议。

36 / 40

下列哪一选项最恰当地描述了服务台的角色？

- A.** 服务台确保所承诺IT服务的可用
 - B.** 服务台确保电话总是有人接听
 - C.** 服务台是用户的单一联络点
 - D.** 服务台的首要任务是调查问题
- A. 不正确。这是可用性管理的责任。
B. 不正确。保证服务台总有人接听电话当然重要,但不是服务台角色的最佳的描述。
C. 正确。作为用户的单一联络点,是服务台的主要责任之一。
D. 不正确。问题管理负责调查和解决问题。

37 / 40

以下哪一选项是使用ITIL®的好处？

- A.** 最后有可能可对IT 服务收费
 - B.** 可以更快速地建立IT服务组织
 - C.** 可以更有效率地控制IT服务的质量和费用
 - D.** 用户可影响为他提供服务的IT组织
- A. 不正确。不论有或没有采用ITIL®, 都可以对使用IT服务进行收费。
B. 不正确。建立一个使用ITIL的IT组织, 有许多好处但也花费时间。
C. 正确。从质量与费用的观点, 透过使用ITIL®, IT服务可以更有效的被控制
D. 不正确。不论有或没有采用ITIL®, 都可以影响IT组织。

38 / 40

在变更管理里,有些活动发生在接纳变更请求及变更完成之间。

在接纳变更请求后,第一个活动是以下哪一选项？

- A.** 建立和测试变更
 - B.** 确定变更的紧急性
 - C.** 实施变更
 - D.** 安排变更请求
- A. 不正确。建立和测试变更发生在变更分类完成之后。分类的一部分是确定紧急度。
B. 正确。接纳后第一步是确定变更的紧急度。
C. 不正确。实施变更将发生在建立,测试及安排之后。
D. 不正确。安排变更请求发生在分类完成之后。分类的一部分是确定紧急度。

39 / 40

从配置管理数据库的脉络, 分解层数是指什么?

- A. 数据库结构的深度
- B. 配置项的位置
- C. 已储存配置项的数量
- D. 不同配置项之间的关系

- A. 正确。层数意味着配置管理数据库的深度。
- B. 不正确。配置项的位置是他们的实际位置。
- C. 不正确。已储存配置项的数量是指在配置管理数据库里的配置项的数量。
- D. 不正确。配置项之间的关系区分个别配置项的细节。

40 / 40

以下哪一选项任务是主动性问题管理的一部分?

- A. 分析趋向
- B. 实施变更去解决问题
- C. 管理已知的错误
- D. 登记发生频繁的错误

- A. 正确。分析趋向是主动性问题管理的一部分。通过分析趋向, 问题管理能在事件/问题发生前就将他们识别出来, 并且通过变更管理, 在事件发生之前投入了措施。
- B. 不正确。透过变更去解决问题是属于被动性问题管理, 而且处理变更是变更管理的责任
- C. 不正确。管理已知的错误是问题管理的任务, 但这并不是一项主动性任务。
- D. 不正确。登记发生频繁的错误, 是事件管理/服务台的工作。

考试评估

下表显示样本考试题的正确答案.

编号	答案	分数	编号	答案	分数
1	C	1	21	B	1
2	B	1	22	C	1
3	D	1	23	C	1
4	D	1	24	B	1
5	A	1	25	A	1
6	D	1	26	C	1
7	C	1	27	B	1
8	C	1	28	C	1
9	A	1	29	D	1
10	D	1	30	D	1
11	A	1	31	A	1
12	A	1	32	A	1
13	A	1	33	A	1
14	C	1	34	B	1
15	D	1	35	A	1
16	B	1	36	C	1
17	C	1	37	C	1
18	A	1	38	B	1
19	B	1	39	A	1
20	D	1	40	A	1