

Основы управления услугами ИТ (на основе ITIL®)
Издание июнь 2008 г.

Содержание

2	Ведение
3	Пример экзамена
13	Ключ к ответам
31	Оценка ответов

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



Введение

Данный документ представляет собой пример экзамена по основы ИТ сервис менеджмента (на базе ITIL®).

Данный экзамен состоит из 40 вопросов с несколькими вариантами ответов. Каждый вопрос имеет несколько вариантов ответа, из которых правильным является только один.

Максимальное число очков, которое может быть получено за этот экзамен равно 40. Каждый правильный ответ дает одно очко. Если вы получите 26 очков или больше, вы пройдете экзамен.

На этот экзамен выделяется 60 минут.

Приведенная здесь информация не дает никаких привилегий.

Желаем удачи!

Copyright © 2008 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.

Пример экзамена

1 из 40

Какой процесс отвечает за создание системы распределения затрат?

- A. Управление доступностью
- B. Управление мощностями
- C. Управление финансами для ИТ услуг
- D. Управление уровнем обслуживания

2 из 40

Какой процесс включает деятельность по описанию и регистрации всех компонентов инфраструктуры ИТ?

- A. Управление мощностями
- B. Управление конфигурациями
- C. Управление проблемами
- D. Управление уровнем обслуживания

3 из 40

Управление доступностью услуги является частью общей деятельности по управлению услугами и важно для эффективного предоставления услуг ИТ.

Какое из нижеприведенных понятий объясняет необходимость управления доступностью услуг?

- A. Большая часть поставщиков услуг работает с заказчиками по соглашениям об уровне услуг (SLA), и таким образом, гарантируется доступность.
- B. Аутсорсинг в настоящее время наиболее интересный вариант предоставления услуг ИТ, поэтому доступность услуг рассматривается как основная способность аутсорсера.
- C. Программное обеспечение по управлению услугами позволяет получать информацию о производительности ИТ в режиме реального времени, поэтому необходимость управления доступностью находится под вопросом.
- D. Достижение своих целей бизнесом становится всё более зависимым от ИТ, и поэтому соблюдение ожидаемого уровня доступности – критично.

4 из 40

Что **не** является деятельностью службы Service Desk?

- A. Применение временных решений
- B. Регистрация инцидентов
- C. Определение связи инцидента с известной ошибкой
- D. Решение проблем

5 из 40

Как называется механизм привлечения дополнительной технической экспертизы в процессе управления изменениями?

- A. Функциональная эскалация
- B. Классификация инцидентов
- C. Анализ проблем
- D. Решение инцидента и восстановление услуги

6 из 40

При внедрении процесса управления релизами, какой шаг должен быть первым?

- A. Коммуникация, подготовка и обучение
- B. Проведение планирования релизов
- C. Разработка, сборка и конфигурирование релиза
- D. Определение политики релизов

7 из 40

Что **не** является деятельностью процесса управления непрерывностью предоставления услуг ИТ?

- A. Анализ рисков
- B. Разработка планов восстановления
- C. Анализ воздействия значительных инцидентов на бизнес
- D. Тестирование мер по восстановлению

8 из 40

Менеджер процесса управления мощностями предлагает пользователю одного из приложений провести определенную бизнес транзакцию ночью, чтобы не допустить перегрузки центрального процессора в течение дня.

К какой части процесса управления мощностями относится это предложение?

- A. Управление приложениями
- B. Определение размера технической платформы для работы ПО
- C. Управление спросом
- D. Моделирование

9 из 40

В результате успешной диагностики проблемы выявляется известная ошибка. На базе известной ошибки можно составить запрос на изменение (RFC).

Когда можно закрыть известную ошибку?

- A. После положительной оценки результата проведенного изменения
- B. Когда инциденты, связанные с известной ошибкой, больше не происходят
- C. Когда запрос на изменение зарегистрирован управлением изменениями
- D. Когда запрос на изменение авторизован консультативным комитетом по изменениям (CAB)

10 из 40

В ИТ-инфраструктуре компании был изменен один компонент. Это изменение может повлиять на другие компоненты.

Какой процесс должен быть внедрен для предоставления достоверной картины таких последствий?

- A. Управление доступностью
- B. Управление мощностями
- C. Управление изменениями
- D. Управление конфигурациями

11 из 40

Управление непрерывностью предоставления услуг ИТ позволяет принять предупредительные меры, обеспечивающие предоставление услуг во время и после катастроф. Примером такой меры может быть создание резервных источников электроэнергии.

Какой процесс может также инициировать подобные меры?

- A. Управление доступностью
- B. Управление мощностями
- C. Управление изменениями
- D. Управление инцидентами

12 из 40

Когда должен производиться анализ результатов внедрения (PIR)?

- A. После каждого изменения
- B. По требованию автора запроса на изменение
- C. В случае срочных изменений
- D. Если после изменения произошел инцидент того же типа, что и до изменения

13 из 40

Какой первый шаг в процессе управления инцидентами?

- A. Обнаружение и регистрация
- B. Определение категории
- C. Приоритезация
- D. Первичная поддержка

14 из 40

После регистрации события службой Service Desk, в какой последовательности наиболее часто вступают в действие процессы?

- A. Управление конфигурациями, управление инцидентами, управление изменениями, управление релизами
- B. Управление инцидентами, управление изменениями, управление проблемами, управление релизами
- C. Управление инцидентами, управление проблемами, управление изменениями, управление релизами
- D. Управление проблемами, управление конфигурациями, управление релизами, управление изменениями

15 из 40

В каком документе фиксируются договоренности по обеспечению информационной безопасности в связи с предоставляемыми услугами?

- A. В плане по мощностям
- B. В конфигурационной базе данных (CMDB)
- C. В библиотеке эталонного программного обеспечения (DSL)
- D. В соглашении об уровне услуг (SLA)

16 из 40

Какое из нижеприведенных утверждений о каталоге услуг правильно?

- A. Каталог может быть использован вместо соглашения об уровне услуг (SLA).
- B. Каталог описывает все услуги, предоставляемые департаментом информационных технологий.
- C. Каталог описывает только те услуги, которые включены в соглашения об уровне услуг (SLA).
- D. Каталог услуг не обязателен для составления соглашения об уровне услуг (SLA).

17 из 40

Где записываются все авторизованные изменения?

- A. В консультационном комитете по изменениям (CAB)
- B. В конфигурационной базе данных (CMDB)
- C. В согласованном плане изменений (FSC)
- D. В программе по улучшению услуг (SIP)

18 из 40

Какое из нижеприведенных описаний точнее всего описывает содержание библиотеки эталонного программного обеспечения (DSL)?

- A. Авторизованные и используемые версии ПО
- B. Копии всего ПО, реально находящегося в инфраструктуре
- C. Копии всех версий необходимого ПО
- D. ПО, подготовленное к приемочному тестированию

19 из 40

Какой процесс включает вид деятельности по классификации сбоев в предоставлении услуг, сообщенных пользователями?

- A. Управление изменениями
- B. Управление инцидентами
- C. Управление проблемами
- D. Управление уровнем обслуживания

20 из 40

Каждый день с 16:00 по 18:00 кассовые аппараты в супермаркете отключаются в результате сбоя сети.

Какой процесс должен дать этому объяснение?

- A. Управление доступностью
- B. Управление мощностями
- C. Управление изменениями
- D. Управление проблемами

21 из 40

Что является критерием при установлении управлением изменениями низкой, существенной или высокой категории запроса на изменение (RFC)?

- A. Содержание
- B. Воздействие
- C. Приоритет
- D. Срочность

22 из 40

На какой из нижеприведенных вопросов **невозможно** найти ответ в конфигурационной базе данных (CMDB)?

- A. Какие инциденты и проблемы были зарегистрированы и привязаны к определенному компьютеру?
- B. Какие конфигурационные единицы задействованы в той или иной услуге?
- C. Кто из сотрудников одного департамента перешел в другой департамент?
- D. Какие запросы на изменения (RFC) касались определенного сервера?

23 из 40

Каким образом можно определить эффективность процесса управления уровнем обслуживания?

- A. Проверкой контрактов с поставщиками
- B. Определением уровней услуг
- C. Путем измерения степени удовлетворенности заказчика
- D. Сообщением обо всех инцидентах

24 из 40

Какой из нижеприведенных видов деятельности не осуществляется службой Service Desk?

- A. Обнаружение и регистрация инцидентов
- B. Расследование и диагностика инцидентов
- C. Управление запросами на обслуживание
- D. Владение, мониторинг, отслеживание, коммуникация

25 из 40

Какое из нижеприведенных понятий **не** повлияет на общую доступность услуги, если при разработке, компоновке и предоставлении этой услуги применялись методы и технологии управления доступностью?

- A. Стоимость компонента
- B. Отказоустойчивость инфраструктуры
- C. Качество услуг сопровождения, оказываемых внутренними и внешними поставщиками
- D. Надежность компонентов

26 из 40

Какой из нижеприведенных видов деятельности **не** относится к процессу управления проблемами?

- A. Управление взаимоотношениями с внешними поставщиками
- B. Проактивное предупреждение инцидентов посредством анализа тенденций
- C. Обработка инцидентов, по которым были превышены согласованные сроки решения
- D. Тесное сотрудничество с управлением доступностью с целью достижения согласованных уровней доступности услуг

27 из 40

Какое из нижеприведенных понятий относится к процессу управления мощностями?

- A. Возможность обслуживания (Maintainability)
- B. Управление ресурсами
- C. Безопасность
- D. Обслуживаемость (Serviceability)

28 из 40

Какова цель процесса управления инцидентами?

- A. Оповещение заказчиков и пользователей о сбоях в предоставлении услуг
- B. Привязка новых инцидентов к известным ошибкам
- C. Как можно быстрее восстановить услугу
- D. Отслеживать проблемы по базе данных известных ошибок (KEDB)

29 из 40

Какое из нижеприведенных описаний касается основного понятия **целостности** в управлении информационной безопасностью?

- A. Доступ к данным в любое время
- B. Защита данных от неавторизованного доступа и пользования
- C. Возможность проверки достоверности данных
- D. Достоверность данных

30 из 40

В рамках какого вида деятельности процесса управления конфигурациями регулярно проводятся аудиты?

- A. Идентификация
- B. Планирование
- C. Мониторинг статуса
- D. Верификация

31 из 40

Какие аспекты вы **не** встретите в отчете об уровнях услуги, предоставляемом заказчику?

- A. Средний уровень загрузки сотрудников службы Service Desk
- B. Уровень доступности и недоступности услуги за определенный период
- C. Процент вовремя решенных инцидентов
- D. Обзор успешных и неуспешных изменений за определенный период

32 из 40

Какой из нижеприведенных процессов наиболее связан с процессом управления мощностями?

- A. Управление доступностью
- B. Управление конфигурациями
- C. Управление непрерывностью предоставления услуг ИТ
- D. Управление релизами

33 из 40

Процесс – это логически связанная последовательность действий, направленная на достижение поставленной цели. За что отвечает владелец процесса?

- A. Описание процесса
- B. Внедрение процесса
- C. Предоставление отчетов по процессу
- D. Позиционирование процесса в организации

34 из 40

В результате сбоя в системе энергоснабжения вся инфраструктура оказалась временно недоступна. К счастью, план по непрерывности ИТ услуг был подготовлен заранее.

В какой момент команда антикризисного управления должна ввести этот план в действие?

- A. Сразу же после того, как ИТ услуга стала недоступна.
- B. Когда становится очевидным, что сбой явно выходит за рамки целевой договоренности в соглашении об уровне услуг (SLA).
- C. Когда менеджер процесса управления инцидентами сочтет необходимым ввести план в действие.
- D. Когда истекло время, за которое сбой должен быть ликвидирован.

35 из 40

В рамках какого процесса или функции запрос на новое оборудование для рабочего места может стать стандартным запросом?

- A. Управление изменениями
- B. Управление инцидентами
- C. Служба Service Desk
- D. Управление уровнем обслуживания

36 из 40

Какое из нижеприведенных утверждений лучше всего описывает роль службы Service Desk?

- A. Service Desk обеспечивает доступность ИТ услуг, по которым достигнуто соглашение.
- B. Service Desk обеспечивает доступность телефонной связи с пользователями.
- C. Service Desk – это единая точка контакта с пользователями.
- D. Основная задача службы Service Desk – исследование проблем.

37 из 40

Какой из нижеприведенных факторов является прямой выгодой использования ITIL®?

- A. Наконец-то стало возможным выставить заказчику счета за услуги ИТ.
- B. ИТ организация может быть построена быстрее на основе концепции услуг ИТ.
- C. Возможен более рациональный контроль качества ИТ услуг и затрат, связанных с ними.
- D. Пользователи могут оказывать больше влияния на департамент, предоставляющий ИТ услуги.

38 из 40

В процессе управления изменениями некоторые виды деятельности должны быть осуществлены после одобрения запроса на изменение (RFC) и до завершения изменения.

Какой из нижеприведенных видов деятельности должен быть выполнен **первым** после одобрения запроса на изменение?

- A. Сборка и тестирование изменения
- B. Определение срочности изменения
- C. Внедрение изменения
- D. Планирование запроса на изменение

39 из 40

Что означает понятие «уровень детализации» в применении к конфигурационной базе данных (CMDB)?

- A. Глубина структуры базы данных
- B. Местонахождение конфигурационной единицы (CI)
- C. Количество зарегистрированных конфигурационных единиц (CI)
- D. Взаимосвязи между конфигурационными единицами (CI)

40 из 40

Какой из нижеприведенных видов деятельности является частью проактивного управления проблемами?

- A. Анализ тенденций
- B. Проведение изменения для решения проблемы
- C. Управление известными ошибками
- D. Регистрация часто происходящих ошибок

Ключ к ответам

1 из 40

Какой процесс отвечает за создание системы распределения затрат?

- A. Управление доступностью
- B. Управление мощностями
- C. Управление финансами для ИТ услуг
- D. Управление уровнем обслуживания

A. Неправильно. Управление доступностью отвечает за доступность ИТ услуг.
B. Неправильно. Управление мощностями несет ответственность за наличие оптимальных ресурсов вовремя.
C. Правильно. Управление финансами для ИТ услуг отвечает за создание системы распределения затрат.
D. Неправильно. Управление уровнем обслуживания отвечает за управление соглашениями об уровне услуг (SLA).

2 из 40

Какой процесс включает деятельность по описанию и регистрации всех компонентов инфраструктуры ИТ?

- A. Управление мощностями
- B. Управление конфигурациями
- C. Управление проблемами
- D. Управление уровнем обслуживания

A. Неправильно. Управление мощностями несет ответственность за наличие оптимальных ресурсов вовремя.
B. Правильно. Управление конфигурациями отвечает за регистрацию конфигурационных единиц (CI) в конфигурационной базе данных (CMDB).
C. Неправильно. Управление проблемами отвечает за (проактивное) решение проблем.
D. Неправильно. Управление уровнем обслуживания отвечает за управление соглашениями об уровне услуг (SLA).

3 из 40

Управление доступностью услуги является частью общей деятельности по управлению услугами и важно для эффективного предоставления услуг ИТ.

Какое из нижеприведенных понятий объясняет необходимость управления доступностью услуг?

- A. Большая часть поставщиков услуг работает с заказчиками по соглашениям об уровне услуг (SLA), и таким образом, гарантируется доступность.
- B. Аутсорсинг в настоящее время наиболее интересный вариант предоставления услуг ИТ, поэтому доступность услуг рассматривается как основная способность аутсорсера.
- C. Программное обеспечение по управлению услугами позволяет получать информацию о производительности ИТ в режиме реального времени, поэтому необходимость управления доступностью находится под вопросом.
- D. Достижение своих целей бизнесом становится всё более зависимым от ИТ, и поэтому соблюдение ожидаемого уровня доступности – критично.

A. Неправильно. Независимо от того, насколько формальны требования SLA, департамент ИТ должен предоставлять услуги для достижения бизнес целей.

B. Неправильно. Даже если услуги находятся на аутсорсинге, управление доступностью услуг также критично, как и достижение бизнес целей.

C. Неправильно. Тот факт, что ИТ может предоставить больше информации, совсем не означает, что вся эта информация должна быть собрана или является ценной. Управление доступностью требует большего, чем данные в режиме реального времени.

D. Правильно. Взаимоотношения между ИТ и бизнесом сейчас более важны, чем когда-либо, поэтому для достижения своих целей бизнесу необходимо соблюдение соглашений об уровнях услуг.

4 из 40

Что **не** является деятельностью службы Service Desk?

- A. Применение временных решений
- B. Регистрация инцидентов
- C. Определение связи инцидента с известной ошибкой
- D. Решение проблем

A. Неправильно. Управление проблемами может предоставлять временные решения инцидентов службе Service Desk. Service Desk их применяет. Например, перезагрузка персонального компьютера.

B. Неправильно. Service Desk регистрирует все инциденты.

C. Неправильно. Service Desk пытается решить инцидент при помощи выявления его связи с известной ошибкой.

D. Правильно. Решение проблем – это задача управления проблемами, но не службы Service Desk.

5 из 40

Как называется механизм привлечения дополнительной технической экспертизы в процессе управления изменениями?

- A.** Функциональная эскалация
- B.** Классификация инцидентов
- C.** Анализ проблем
- D.** Решение инцидента и восстановление услуги

A. Правильно. Привлечение более компетентного технического персонала называется функциональной эскалацией.
B. Неправильно. Классификация инцидентов производится самой службой Service Desk, или участниками процесса управления инцидентами.
C. Неправильно. Анализ проблем производится участниками процесса управления проблемами.
D. Неправильно. Решение инцидента и восстановление услуги - задача персонала службы Service Desk или участников процесса управления инцидентами.

6 из 40

При внедрении процесса управления релизами, какой шаг должен быть первым?

- A.** Коммуникация, подготовка и обучение
- B.** Проведение планирования релизов
- C.** Разработка, сборка и конфигурирование релиза
- D.** Определение политики релизов

A. Неправильно. Коммуникация, подготовка и тренинг выполняются во время внедрения процесса.
B. Неправильно. Планирование релизов – один из видов деятельности процесса, осуществляемый после его внедрения.
C. Неправильно. Разработка, сборка и конфигурирование релиза проводятся, когда процесс уже внедрен и функционирует.
D. Правильно. Внедрение процесса управления релизами начинается с определения политики релизов.

7 из 40

Что **не** является деятельностью процесса управления непрерывностью предоставления услуг ИТ?

- A.** Анализ рисков
- B.** Разработка планов восстановления
- C.** Анализ воздействия значительных инцидентов на бизнес
- D.** Тестирование мер по восстановлению

A. Неправильно. Анализ рисков является частью процесса управления непрерывностью предоставления услуг ИТ.
B. Неправильно. Разработка планов восстановления является частью процесса управления непрерывностью предоставления услуг ИТ.
C. Правильно. Анализ воздействия значительных инцидентов на бизнес входит в управление инцидентами.
D. Неправильно. Тестирование мер по восстановлению является частью процесса управления непрерывностью предоставления услуг ИТ.

8 из 40

Менеджер процесса управления мощностями предлагает пользователю одного из приложений провести определенную бизнес транзакцию ночью, чтобы не допустить перегрузки центрального процессора в течение дня.

К какой части процесса управления мощностями относится это предложение?

- A. Управление приложениями
- B. Определение размера технической платформы для работы ПО
- C. Управление спросом
- D. Моделирование

A. Неправильно. Управление приложениями – постоянный и ежедневный процесс сопровождения и поддержки программного обеспечения.

B. Неправильно. Определение размера технической платформы для работы ПО производится с целью обеспечения необходимой мощности для поддержки новых и изменяемых приложений.

C. Правильно. Управление спросом применяется не только для определения требований пользователей в отношении мощностей, но и для управления использованием доступных мощностей с целью обеспечения лучшей производительности в период согласованной доступности ИТ услуги.

D. Неправильно. При помощи моделирования определяются мощности, необходимые в будущем.

9 из 40

В результате успешной диагностики проблемы выявляется известная ошибка. На базе известной ошибки можно составить запрос на изменение (RFC).

Когда можно закрыть известную ошибку?

- A. После положительной оценки результата проведенного изменения
- B. Когда инциденты, связанные с известной ошибкой, больше не происходят
- C. Когда запрос на изменение зарегистрирован управлением изменениями
- D. Когда запрос на изменение авторизован консультативным комитетом по изменениям (CAB)

A. Правильно. Как только в процессе управления изменениями было успешно произведено изменение и проблема была решена, известная ошибка может быть закрыта.

B. Неправильно. Это не значит, что проблема решена. Только после проведения изменения известная ошибка может быть закрыта.

C. Неправильно. Когда запрос на изменение зарегистрирован в процессе управления изменениями, проблема еще не решена. Как только в процессе управления изменениями было успешно произведено изменение, и проблема была решена, известная ошибка может быть закрыта.

D. Неправильно. После авторизации RFC консультативным комитетом по изменениям, проблема еще не решена. Как только в процессе управления изменениями было успешно произведено изменение, и проблема была решена, известная ошибка может быть закрыта.

10 из 40

В ИТ-инфраструктуре компании был изменен один компонент. Это изменение может повлиять на другие компоненты.

Какой процесс должен быть внедрен для предоставления достоверной картины таких последствий?

- A. Управление доступностью
- B. Управление мощностями
- C. Управление изменениями
- D. Управление конфигурациями

A. Неправильно. Управление доступностью отвечает за доступность услуг ИТ.
B. Неправильно. Управление мощностями отвечает за предоставление вовремя оптимальных мощностей.
C. Неправильно. Управление изменениями отвечает за планирование и проведение изменений.
D. Правильно. Управление конфигурациями отвечает за предоставление достоверной информации об инфраструктуре ИТ, её компонентах и взаимосвязях между ними. Чтобы оценка воздействия изменений на компоненты инфраструктуры была возможна, управление конфигурациями должно установить надлежащий уровень детализации информации о компонентах.

11 из 40

Управление непрерывностью предоставления услуг ИТ позволяет принять предупредительные меры, обеспечивающие предоставление услуг во время и после катастроф. Примером такой меры может быть создание резервных источников электроэнергии.

Какой процесс может также инициировать подобные меры?

- A. Управление доступностью
- B. Управление мощностями
- C. Управление изменениями
- D. Управление инцидентами

A. Правильно. Для улучшения доступности ИТ услуг процесс управления доступностью может предлагать меры, обеспечивающие предоставление ИТ услуг и при нормальных условиях. Одной из таких мер, может быть создание резервных источников электроснабжения.
B. Неправильно. Управление мощностями отвечает за наличие оптимальных мощностей вовремя, а не за доступность резервных источников электроснабжения.
C. Неправильно. Управление изменениями отвечает за проведение установки резервных мощностей, так как это – изменение, но за инициацию подобных предупредительных мер процесс управления изменениями не отвечает.
D. Неправильно. Управление инцидентами отвечает за решение инцидентов в кратчайший срок. Принятие предупредительных мер никак не входит в процесс управления инцидентами.

12 из 40

Когда должен производиться анализ результатов внедрения (PIR)?

- A.** После каждого изменения
- B.** По требованию автора запроса на изменение
- C.** В случае срочных изменений
- D.** Если после изменения произошел инцидент того же типа, что и до изменения

- A. Правильно. PIR должен быть проведен после каждого изменения.
- B. Неправильно. PIR должен быть проведен после каждого изменения, а не только после требования автора запроса на изменение.
- C. Неправильно. PIR должен быть проведен после каждого изменения, а не только после срочных изменений.
- D. Неправильно. PIR должен быть проведен после каждого изменения, а не только в случае инцидента после проведения изменения.

13 из 40

Какой первый шаг в процессе управления инцидентами?

- A.** Обнаружение и регистрация
- B.** Определение категории
- C.** Приоритезация
- D.** Первичная поддержка

- A. Правильно. Обнаружение и регистрация – самый первый шаг в процессе управления инцидентами.
- B. Неправильно. Определение категории инцидента должно быть сделано после его обнаружения и регистрации.
- C. Неправильно. Приоритезация инцидента может быть осуществлена после его обнаружения и регистрации.
- D. Неправильно. Первичная поддержка должна быть осуществлена после обнаружения и регистрации инцидента.

14 из 40

После регистрации события службой Service Desk, в какой последовательности наиболее часто вступают в действие процессы?

- A. Управление конфигурациями, управление инцидентами, управление изменениями, управление релизами
- B. Управление инцидентами, управление изменениями, управление проблемами, управление релизами
- C. Управление инцидентами, управление проблемами, управление изменениями, управление релизами
- D. Управление проблемами, управление конфигурациями, управление релизами, управление изменениями

A. Неправильно. Ввод информации о сбое в предоставлении услуги не начинается с управления конфигурациями, он будет формально зарегистрирован в процессе управления инцидентами.

B. Неправильно. Нахождение причины инцидентов осуществляется в рамках процесса управления проблемами и предшествует оформлению запроса на изменение.

C. Правильно.

D. Неправильно. Управление изменениями обеспечивает анализ и авторизацию любого изменения перед его внедрением, что часто делается при помощи процесса управления релизами.

15 из 40

В каком документе фиксируются договоренности по обеспечению информационной безопасности в связи с предоставляемыми услугами?

- A. В плане по мощностям
- B. В конфигурационной базе данных (CMDB)
- C. В библиотеке эталонного программного обеспечения (DSL)
- D. В соглашении об уровне услуг (SLA)

A. Неправильно. План по мощностям описывает (будущие) требования к мощностям.

B. Неправильно. Конфигурационная база данных не включает тексты соглашений. CMDB включает все компоненты ИТ, конфигурационные единицы (CIs) и их взаимосвязи.

C. Неправильно. В библиотеке эталонного программного обеспечения (DSL) собрано только авторизованное ПО.

D. Правильно. Договоренности с заказчиком записаны в соглашениях об уровне услуг (SLA).

16 из 40

Какое из нижеприведенных утверждений о каталоге услуг правильно?

- A.** Каталог может быть использован вместо соглашения об уровне услуг (SLA).
- B.** Каталог описывает все услуги, предоставляемые департаментом информационных технологий.
- C.** Каталог описывает только те услуги, которые включены в соглашения об уровне услуг (SLA).
- D.** Каталог услуг не обязателен для составления соглашения об уровне услуг (SLA).

A. Неправильно. Соглашения об уровне услуг (SLA) описывают уровни предоставления конкретных услуг, о которых велись переговоры с заказчиком. Каталог услуг описывает услуги ИТ, которые может предоставить ИТ без описания их уровней.

B. Правильно. Каталог услуг описывает все услуги, которые может предоставить ИТ.

C. Неправильно. Каталог услуг включает больше услуг, чем может быть описано в соглашениях об уровне услуг (SLA).

D. Неправильно. Каталог услуг описывает услуги, которые может предоставить ИТ, и должен быть использован при составлении соглашения об уровне услуг (SLA).

17 из 40

Где записываются все авторизованные изменения?

- A.** В консультационном комитете по изменениям (CAB)
- B.** В конфигурационной базе данных (CMDB)
- C.** В согласованном плане изменений (FSC)
- D.** В программе по улучшению услуг (SIP)

A. Неправильно. Консультационный комитет по изменениям (CAB) – это группа специалистов, принимающих решение о запросах на изменения и о самих изменениях.

B. Неправильно. CMDB используется для регистрации всех компонентов ИТ инфраструктуры, включая их взаимосвязи.

C. Правильно. В согласованном плане изменений (FSC) фиксируются все авторизованные и запланированные изменения.

D. Неправильно. Программа по улучшению услуг (SIP) используется управлением уровнем обслуживания для улучшения ИТ услуг.

18 из 40

Какое из нижеприведенных описаний точнее всего описывает содержание библиотеки эталонного программного обеспечения (DSL)?

- A.** Авторизованные и используемые версии ПО
- B.** Копии всего ПО, реально находящегося в инфраструктуре
- C.** Копии всех версий необходимого ПО
- D.** ПО, подготовленное к приемочному тестированию

A. Правильно. Только авторизованные и используемые в инфраструктуре версии ПО хранятся в DSL.

B. Неправильно. DSL включает только копии авторизованного ПО. Не всё программное обеспечение, находящееся в инфраструктуре, бывает авторизовано.

C. Неправильно. DSL включает только копии авторизованного и уже используемого ПО (Master Copies).

D. Неправильно. DSL не содержит ПО, подготовленное к приемочному тестированию.

19 из 40

Какой процесс включает вид деятельности по классификации сбоев в предоставлении услуг, сообщенных пользователями?

- A.** Управление изменениями
- B.** Управление инцидентами
- C.** Управление проблемами
- D.** Управление уровнем обслуживания

A. Неправильно. Управление изменениями отвечает за классификацию запросов на изменение, а также за планирование и внедрение изменений.

B. Правильно. Сбои в предоставлении услуг – инциденты, о которых пользователи сообщают в службу Service Desk. Service Desk, следуя процессу управления инцидентами, ликвидирует сбой.

C. Неправильно. Управление проблемами отвечает за проблемы. Сбои в предоставлении услуг – это инциденты, решение которых входит в сферу ответственности управления инцидентами.

D. Неправильно. Управление уровнем обслуживания отвечает за управление соглашениями об уровне услуг (SLA).

20 из 40

Каждый день с 16:00 по 18:00 кассовые аппараты в супермаркете отключаются в результате сбоя сети.

Какой процесс должен дать этому объяснение?

- A. Управление доступностью
- B. Управление мощностями
- C. Управление изменениями
- D. Управление проблемами

- A. Неправильно. Управление доступностью отвечает за доступность ИТ услуг, а не за решение проблем и ликвидацию сбоев.
- B. Неправильно. Управление мощностями отвечает за предоставление вовремя оптимальных мощностей, а не за решение проблем и ликвидацию сбоев.
- C. Неправильно. Управление изменениями отвечает за внедрение изменений, а не за решение проблем и ликвидацию сбоев.
- D. Правильно. Управление проблемами отвечает за решение проблем. Эти инциденты происходят каждый день и, соответственно, связаны с некой проблемой.

21 из 40

Что является критерием при установлении управлением изменениями низкой, существенной или высокой категории запроса на изменение (RFC)?

- A. Содержание
- B. Воздействие
- C. Приоритет
- D. Срочность

- A. Неправильно. Содержание запроса на изменение – это описание самого изменения.
- B. Правильно. Воздействие используется как категория для запроса на изменение. Воздействие определяется по степени вовлечения ресурсов (время, деньги, мощности), необходимых для проведения изменения.
- C. Неправильно. Приоритет определяется на основании степени воздействия и срочности.
- D. Неправильно. Срочность определяет скорость внедрения изменения.

22 из 40

На какой из нижеприведенных вопросов **невозможно** найти ответ в конфигурационной базе данных (CMDB)?

- A. Какие инциденты и проблемы были зарегистрированы и привязаны к определенному компьютеру?
- B. Какие конфигурационные единицы задействованы в той или иной услуге?
- C. Кто из сотрудников одного департамента перешел в другой департамент?
- D. Какие запросы на изменения (RFC) касались определенного сервера?

A. Неправильно. Инциденты и проблемы, касающиеся конфигурационных единиц, регистрируются в CMDB.

B. Неправильно. Связи между конфигурационными единицами регистрируются в CMDB.

C. Правильно. Контроль за движением персонала внутри организации – ответственность отдела кадров, и эта информация не помещается в конфигурационную базу данных (CMDB).

D. Неправильно. Запрос на изменение (RFC) регистрируется в CMDB. При внедрении изменения CMDB обновляется.

23 из 40

Каким образом можно определить эффективность процесса управления уровнем обслуживания?

- A. Проверкой контрактов с поставщиками
- B. Определением уровней услуг
- C. Путем измерения степени удовлетворенности заказчика
- D. Сообщением обо всех инцидентах

A. Неправильно. Контракты с поставщиками являются частью управления уровнем обслуживания, но они не могут помочь определить эффективность процесса.

B. Неправильно. Определение уровней услуг важно для предоставления услуг заказчику, однако сами уровни не могут помочь при определении эффективности процесса.

C. Правильно. Степень удовлетворенности заказчика – наиважнейший аспект при определении эффективности процесса.

D. Неправильно. Анализ сообщений обо всех инцидентах поможет определить эффективность процесса управления инцидентами, но не процесса управления уровнем обслуживания.

24 из 40

Какой из нижеприведенных видов деятельности не осуществляется службой Service Desk?

- A. Обнаружение и регистрация инцидентов
- B. Расследование и диагностика инцидентов
- C. Управление запросами на обслуживание
- D. Владение, мониторинг, отслеживание, коммуникация

A. Неправильно. Эти виды деятельности входят в сферу ответственности службы Service Desk.

B. Правильно. Эти виды деятельности – ответственность процесса управления инцидентами.

C. Неправильно. Этот вид деятельности входит в сферу ответственности службы Service Desk.

D. Неправильно. Эти виды деятельности входят в сферу ответственности службы Service Desk.

25 из 40

Какое из нижеприведенных понятий **не** повлияет на общую доступность услуги, если при разработке, компоновке и предоставлении этой услуги применялись методы и технологии управления доступностью?

- A. Стоимость компонента
- B. Отказоустойчивость инфраструктуры
- C. Качество услуг сопровождения, оказываемых внутренними и внешними поставщиками
- D. Надежность компонентов

- A. Правильно. Затраты на компонент не оказывают прямого влияния на общую доступность услуги.
- B. Неправильно. Отказоустойчивость как составляющая надежности оказывает прямое влияние на общую доступность услуги.
- C. Неправильно. Предоставление услуг внешними поставщиками и обслуживаемость оказывают прямое влияние на общую доступность услуги.
- D. Неправильно. Надежность компонента оказывает прямое влияние на общую доступность услуги.

26 из 40

Какой из нижеприведенных видов деятельности **не** относится к процессу управления проблемами?

- A. Управление взаимоотношениями с внешними поставщиками
- B. Проактивное предупреждение инцидентов посредством анализа тенденций
- C. Обработка инцидентов, по которым были превышены согласованные сроки решения
- D. Тесное сотрудничество с управлением доступностью с целью достижения согласованных уровней доступности услуг

- A. Неправильно. Это виды деятельности в процессе управления проблемами
- B. Неправильно. Это виды деятельности в процессе управления проблемами
- C. Правильно. Управление проблемами может иногда участвовать в данном виде деятельности по инициативе управления инцидентами, но не может быть его владельцем.
- D. Неправильно. Это виды деятельности в процессе управления проблемами

27 из 40

Какое из нижеприведенных понятий относится к процессу управления мощностями?

- A. Возможность обслуживания (Maintainability)
- B. Управление ресурсами
- C. Безопасность
- D. Обслуживаемость (Serviceability)

- A. Неправильно. Возможность обслуживания (Maintainability) – это понятие управления доступностью.
- B. Правильно. Управление ресурсами – это вид деятельности управления мощностями.
- C. Неправильно. Безопасность относится к сфере ответственности управления информационной безопасностью.
- D. Неправильно. Обслуживаемость (Serviceability) – это вид деятельности управления доступностью.

28 из 40

Какова цель процесса управления инцидентами?

- A. Оповещение заказчиков и пользователей о сбоях в предоставлении услуг
- B. Привязка новых инцидентов к известным ошибкам
- C. Как можно быстрее восстановить услугу
- D. Отслеживать проблемы по базе данных известных ошибок (KEDB)

- A. Неправильно. Оповещение и коммуникация – виды деятельности выполняемые службой Service Desk при поддержке процесса управления инцидентами, однако они не являются целью процесса.
- B. Неправильно. Привязка инцидентов – не цель процесса управления инцидентами, но лишь один из его видов деятельности.
- C. Правильно. Это цель процесса управления инцидентами.
- D. Неправильно. Это входит в сферу ответственности процесса управления проблемами.

29 из 40

Какое из нижеприведенных описаний касается основного понятия **целостности** в управлении информационной безопасностью?

- A. Доступ к данным в любое время
- B. Защита данных от неавторизованного доступа и пользования
- C. Возможность проверки достоверности данных
- D. Достоверность данных

- A. Неправильно. С точки зрения целостности доступность данных не означает что они достоверны.
- B. Неправильно. Защита данных – это «безопасность».
- C. Неправильно. Не возможность проверки данных на достоверность, а именно сама достоверность означает «целостность».
- D. Правильно. Достоверность данных означает их «целостность».

30 из 40

В рамках какого вида деятельности процесса управления конфигурациями регулярно проводятся аудиты?

- A. Идентификация
- B. Планирование
- C. Мониторинг статуса
- D. Верификация

- A. Неправильно. Идентификация включает обнаружение конфигурационных единиц, которые должны быть зарегистрированы в конфигурационной базе данных (CMDB).
- B. Неправильно. Планирование означает определение ролей и ответственностей, связанных с процессом, а также определение его охвата и уровня детализации конфигурационной базы данных (CMDB).
- C. Неправильно. Мониторинг статуса конфигурационных единиц предполагает проведение обзоров и составление отчетов по таким статусам конфигурационных единиц, как, например, «в действии», «в ремонте», «на обслуживании», «в архиве».
- D. Правильно. Часть верификации – обзоры и аудит для проверки, насколько точно отражена текущая ситуация в CMDB.

31 из 40

Какие аспекты вы **не** встретите в отчете об уровнях услуги, предоставляемом заказчику?

- A. Средний уровень загрузки сотрудников службы Service Desk
- B. Уровень доступности и недоступности услуги за определенный период
- C. Процент вовремя решенных инцидентов
- D. Обзор успешных и неуспешных изменений за определенный период

A. Правильно. Средний уровень загрузки сотрудников службы Service Desk составляет часть отчета по службе Service Desk и не входит в отчет об уровнях услуг.

B. Неправильно. Отчет об уровнях услуг включает статистику доступности и недоступности услуги за определенный период.

C. Неправильно. Процент вовремя решенных инцидентов может быть включен в отчет об уровнях услуг.

D. Неправильно. Обзор успешных и неуспешных изменений за определенный период может быть включен в отчет об уровнях услуг.

32 из 40

Какой из нижеприведенных процессов наиболее связан с процессом управления мощностями?

- A. Управление доступностью
- B. Управление конфигурациями
- C. Управление непрерывностью предоставления услуг ИТ
- D. Управление релизами

A. Правильно. Задачи управления мощностями и управления доступностью во многом схожи, и эти взаимодополняющие процессы должны быть согласованы. Необходима эффективная координация. Оба процесса предполагают использование одних и тех же аналитических методов, как например, анализ степени влияния сбоя компонентов (CFIA) и анализ дерева неисправностей (FTA).

B. Неправильно. Информация из управления конфигурациями используется для управления мощностями, однако именно с управлением доступностью процесс связан наиболее тесно.

C. Неправильно. Хотя связь с процессом управления непрерывностью предоставления услуг ИТ довольно тесная, однако этот процесс более опирается на управление доступностью, главным образом, в плане разработки некоторых видов деятельности и требований по мощности. С управлением доступностью процесс связан наиболее тесно.

D. Неправильно. Управление релизами связано с управлением мощностями только в части определения планов развертывания, но наиболее глубокие связи управление мощностями имеет именно с процессом управления доступностью.

33 из 40

Процесс – это логически связанная последовательность действий, направленная на достижение поставленной цели. За что отвечает владелец процесса?

- A. Описание процесса
- B. Внедрение процесса
- C. Предоставление отчетов по процессу
- D. Позиционирование процесса в организации

- A. Правильно. Основная ответственность владельца процесса – это обеспечение готовности процесса к эксплуатации и описание его охвата.
- B. Неправильно. В ответственность владельца процесса входит понимание общей картины процесса и забота о качестве. Внедрение – ответственность менеджера процесса и его команды.
- C. Неправильно. Отчетность по процессу – это ответственность менеджера процесса.
- D. Неправильно. В сферу ответственности владельца процесса входит понимание общей картины процесса. Позиционирование процесса в организации – это деятельность, за которую отвечает менеджер процесса под руководством владельца процесса.

34 из 40

В результате сбоя в системе энергоснабжения вся инфраструктура оказалась временно недоступна. К счастью, план по непрерывности ИТ услуг был подготовлен заранее.

В какой момент команда антикризисного управления должна ввести этот план в действие?

- A. Сразу же после того, как ИТ услуга стала недоступна.
- B. Когда становится очевидным, что сбой явно выходит за рамки целевой договоренности в соглашении об уровне услуг (SLA).
- C. Когда менеджер процесса управления инцидентами сочтет необходимым ввести план в действие.
- D. Когда истекло время, за которое сбой должен быть ликвидирован.

- A. Неправильно. План по непрерывности ИТ услуг будет введен в действие спустя определенное время, а не сразу же после инцидента.
- B. Правильно. План по непрерывности ИТ услуг будет введен в действие спустя определенное время, когда станет очевидно, что сбой явно выходит за рамки целевой договоренности, описанной в соглашении об уровне услуг (SLA).
- C. Неправильно. План по непрерывности ИТ услуг будет введен в действие спустя определенное время, а не сразу же после обращения менеджера процесса управления инцидентами.
- D. Неправильно. План по непрерывности ИТ услуг будет введен в действие спустя определенное время, когда станет очевидно, что сбой явно выходит за рамки целевой договоренности в соглашении об уровне услуг (SLA). В случае превышения времени на ликвидацию сбоя, повода для ввода в действие плана по непрерывности ИТ услуг может быть недостаточно.

35 из 40

В рамках какого процесса или функции запрос на новое оборудование для рабочего места может стать стандартным запросом?

- A. Управление изменениями
- B. Управление инцидентами
- C. Служба Service Desk
- D. Управление уровнем обслуживания

A. Правильно. Запрос на новое оборудование для рабочего места – это запрос на изменение. Управление изменениями обрабатывает все запросы на изменения как можно более эффективно, путем стандартизации обработки запросов определенного типа уже на уровне службы Service Desk, который рассматривает запросы такого типа как запросы на услугу.

B. Неправильно. Запрос на новое оборудование для рабочего места – это запрос на изменение. Управление инцидентами отвечает за решение инцидентов в кратчайшее время.

C. Неправильно. Запрос на новое оборудование для рабочего места – это запрос на изменение. Служба Service Desk – единая точка контакта для пользователей.

D. Неправильно. Запрос на новое оборудование для рабочего места – это запрос на изменение. Управление уровнем обслуживания отвечает за работу с соглашениями об уровне услуг (SLA).

36 из 40

Какое из нижеприведенных утверждений лучше всего описывает роль службы Service Desk?

- A. Service Desk обеспечивает доступность ИТ услуг, по которым достигнуто соглашение.
- B. Service Desk обеспечивает доступность телефонной связи с пользователями.
- C. Service Desk – это единая точка контакта с пользователями.
- D. Основная задача службы Service Desk – исследование проблем.

A. Неправильно. Это сфера ответственности управления доступностью.

B. Неправильно. Доступность телефонной связи – важный вопрос, но это не самое лучшее описание роли службы Service Desk.

C. Правильно. Быть единой точкой контакта для пользователей – важнейшая задача службы Service Desk.

D. Неправильно. Управление проблемами отвечает за исследование и решение проблем.

37 из 40

Какой из нижеприведенных факторов является прямой выгодой использования ITIL®?

- A. Наконец-то стало возможным выставить заказчику счета за услуги ИТ.
- B. ИТ организация может быть построена быстрее на основе концепции услуг ИТ.
- C. Возможен более рациональный контроль качества ИТ услуг и затрат, связанных с ними.
- D. Пользователи могут оказывать больше влияния на департамент, предоставляющий ИТ услуги.

A. Неправильно. Выставление счетов за услуги ИТ возможно и без использования ITIL®.

B. Неправильно. Построение ИТ организации с помощью ITIL® имеет много преимуществ, хотя на это уходит много времени.

C. Правильно. При помощи ITIL® качество ИТ услуг и затраты на них будут контролироваться более рационально.

D. Неправильно. Влияние на организацию возможно и без использования ITIL®.

38 из 40

В процессе управления изменениями некоторые виды деятельности должны быть осуществлены после одобрения запроса на изменение (RFC) и до завершения изменения.

Какой из нижеприведенных видов деятельности должен быть выполнен **первым** после одобрения запроса на изменение?

- A. Сборка и тестирование изменения
- B. Определение срочности изменения
- C. Внедрение изменения
- D. Планирование запроса на изменение

- A. Неправильно. Сборка и тестирование изменения выполняются после классификации. Определение срочности изменения – часть классификации.
- B. Правильно. Первым шагом после одобрения запроса на изменение является определение его срочности.
- C. Неправильно. Изменение внедряется после сборки, тестирования и планирования.
- D. Неправильно. Планирование запроса на изменение происходит после классификации. Определение срочности изменения – это часть классификации.

39 из 40

Что означает понятие «уровень детализации» в применении к конфигурационной базе данных (CMDB)?

- A. Глубина структуры базы данных
- B. Местонахождение конфигурационной единицы (CI)
- C. Количество зарегистрированных конфигурационных единиц (CI)
- D. Взаимосвязи между конфигурационными единицами (CI)

- A. Правильно. Уровень детализации означает глубину структуры конфигурационной базы данных (CMDB).
- B. Неправильно. Местонахождение конфигурационной единицы (CI) – это место её физического размещения.
- C. Неправильно. Количество зарегистрированных конфигурационных единиц (CI) – это не уровень детализации.
- D. Неправильно. Взаимосвязи между конфигурационными единицами (CI) рассматриваются вне зависимости от их деталей и атрибутов.

Какой из нижеприведенных видов деятельности является частью проактивного управления проблемами?

- A. Анализ тенденций
- B. Проведение изменения для решения проблемы
- C. Управление известными ошибками
- D. Регистрация часто происходящих ошибок

A. Правильно. Анализ тенденций – это часть проактивного управления проблемами. При анализе тенденций управление проблемами может определить инциденты или проблемы до их возникновения и с помощью процесса управления изменениями принять предупредительные меры.

B. Неверно. Осуществление изменения для решения проблемы – это реактивное управление проблемами, осуществление самого изменения – сфера ответственности управления изменениями.

C. Неверно. Управление известными ошибками – вид деятельности управления проблемами, однако это не проактивный вид деятельности.

D. Неверно. Регистрация часто происходящих ошибок – задача управления инцидентами или службы Service Desk.

Оценка ответов

Пример экзамена

Нижеследующая таблица дает правильные ответы на вопросы в данном примере экзамена.

Номер	ответ	очки	номер	ответ	очки
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