

【软考达人】

软考资料免费获取

- 1、最新软考题库
- 2、软考备考资料
- 3、考前压轴题



微信扫一扫，立马获取



6W+免费题库



免费备考资料

PC版题库: ruankaodaren.com

第五章 IT 服务部署实施 (模拟题)

- 1、IT 服务部署实施的目标是 ()
A、服务的标准化和规范化 B、服务的先进性 C、服务的准确性 D、服务的及时性
- 2、关于知识库内容初始的，下面说法错误的是 ()
A、知识库内容可以自动更新
B、知识库初始化的内容来源有：信息技术支持工程师提供和从过往的事件和问题的处理日志中提炼
C、知识库内容初始化的流程是：来源——审核——发布
D、进入知识库的内容需要进行审核
- 3、知识转移的目的不包括 ()
A、加强沟通 B、降低风险 C、缩减成本 D、提升效率
- 4、系统性故障造成 20%-60%的集中的基础、核心、关键的应用系统不可用且在 12 小时内不可恢复是 ()
A、特别重大突发事件 B、重大突发事件
C、较大突发事件 D、其他造成区域性业务中断的故障
- 5、应急预案演习报告（总结）等资料按规定报有关部门备案，并留一份归档保存。保存的期限是通常为 () 年
A、5 B、2 C、0 D、6
- 6、技术手册发布的活动包含 (1) 审核 (2) 存档 (3) 发放，其正确的顺序应该是 ()
A、(1) (2) (3) B、(3) (2) (1) C、(1) (3) (2) D、(2) (3) (1)
- 7、完整的 IT 服务部署实施过程通常划分为 3 个阶段，其中不包含 ()
A、IT 服务部署实施计划阶段 B、IT 服务部署实施执行阶段
C、IT 服务部署实施验收阶段 D、IT 服务部署实施可研阶段
- 8、IT 服务部署实施的计划阶段，可能存在的风险或问题不包括：
A、IT 服务部署实施计划的完整性和条理性
B、IT 服务部署实施计划本身的可用性
C、IT 服务部署实施交付物的可验收性
D、IT 服务部署实施人员的完备性
- 9、IT 服务部署实施验收阶段的活动不包括 ()
A、IT 服务部署实施期报告 B、IT 服务部署实施回顾
C、交付物验收 D、IT 服务部署测试
- 10、以下哪项不属于资源要素部署实施内容：
A. 知识库内容初始化
B. 工具部署、使用手册与相关制度

C. 备件库建立与可用性测试

D. SOP 标准操作规范

11、知识转移的内容是

A、历史运维资料、基础架构资料、应用系统资料、业务资料

B、基础架构资料、应用系统资料、业务资料、经验总结

C、历史运维资料、应用系统资料、业务资料、经验总结

D、历史运维资料、基础架构资料、应用系统资料、硬件系统资料

12、变更类型中_____指风险很小或没有风险的变更，并且执行这些变更的步骤和方法已经很成熟，这些变更事先已经得到审批并记录在案，遵循简化的标准变更管理过程。

A. 紧急变更

B. 标准变更

C. 常规变更

D. 单个变更

13、下列哪项不属于 IT 服务部署实施计划本身的可用性的特性的是（ ）

A. 可操作性

B. 可交付性

C. 可靠性

D. 可控制性

14、在 IT 服务部署实施的计划阶段，要充分考虑服务过程中可能出现的突发状况，并预先定义好应急响应方法，下列属于应急响应所需的要素的是（ ）

①风险评估②应急响应的触发和通知机制③指定应急预案④成立应急响应组织，明确由何人负责⑤恢复服务所需的行动步骤和相应的责任人⑥应急预案的培训与演练⑦日常监测与预警

A. ①②③④⑤⑥⑦ B. ①④⑤⑥⑦ C. ①②③④⑤ D. ①③④⑤⑥⑦

15、常见的 IT 服务验收实例有哪些？

①文档验收②系统验收③服务验收④任务验收⑤满意度调查⑥投诉结果汇总

A. ①②③④⑤⑥ B. ①④⑤⑥ C. ①②③④⑤ D. ①③④⑤⑥

16、用户界面的设计过程不包括（ ）。

A. 用户、任务和环境分析

B. 界面设计

C. 置用户于控制之下

D. 界面确认

17、计算机通过 MIC（话筒接口）收到的信号是（ ）

A. 音频数字信号

- B. 音频模拟信号
- C. 采样信号
- D. 量化信号

18、可用于 Internet 信息服务器远程管理的是（ ）

- A. SMTP
- B. RAS
- C. FTP
- D. Telnet

19、Internet 提供了各种服务，如通信、远程登录、浏览和文件传输等，下列各项中，（）不属于 Internet 提供的服务。

- A. WWW
- B. HTML
- C. E-mail
- D. Newsgroup

20、在系统测试中发现的子程序调用错误属于（ ）

- A. 功能错误
- B. 系统错误
- C. 数据错误
- D. 编程错误

21、IT 服务风险管理中，对风险的识别是很重要的一项工作。识别方法中，通常采用文档审查、信息收集技术、检查表、分析假设和图解技术。下面（ ）选项不属于信息采集技术。

- A. 德尔菲法
- B. 访谈法
- C. 头脑风暴法
- D. 因果分析图法

22、采用 UML 进行软件设计时，可用（ ）关系表示两类事物之间存在的特殊/一般关系。

- A. 依赖
- B. 聚集
- C. 泛化
- D. 实现

23、某地方税务局要上线一套新的税务系统，在上线初期，为实现平稳过渡，新老系统同时运行一个月后再撤掉老系统，这种系统转换方式属于（ ）。

- A. 直接转换
- B. 并行转换
- C. 分段转换

D. 串行转换

24、上海市标准化行政主管部门制定并发布的工业产品的安全、卫生要求的标准，在其行政区域内是（ ）。

- A. 强制性标准
- B. 推荐性标准
- C. 自愿性标准
- D. 指导性标准

25、某数据的 7 位编码为 0110001 若要增加一位奇校验位（在最高数据位之前），则编码为（ ）。

- A. 10110001
- B. 00110001
- C. 11001110
- D. 01001110

26、软件开发人员通常用（ ）软件编写和修改程序。

- A、预处理
- B、文本编辑
- C、链接
- D、编译

参考答案

1、【答案】A

【解析】本题考察的是部署实施的目的，建议掌握。

IT 服务部署实施的目标是服务的标准化和规范化

2、【答案】A

【解析】本题考察的是知识库内容初始的相关知识，建议掌握。

知识库内容初始化需要人工干预，不可能自动更新

3、【答案】A

【解析】本题考察的是知识转移的目的，建议掌握。

知识转移是技术部署实施的重要环节，完备的知识转移可提高 IT 服务技术支撑能力，降低风险，缩减成本，提升效率。

4、【答案】B

【解析】本题考察的是突发事件等级划分，建议掌握。

系统性故障造成 20%-60%的集中的基础、核心、关键的应用系统不可用且在 12 小时内不可恢复是重大突发事件

5、【答案】D

【解析】本题考察的是应急相应的相关知识，建议掌握。

应急预案演习报告（总结）等资料按规定报有关部门备案，并留一份归档保存。保存的期限是通常为6年

6、【答案】A

【解析】本题考察的是技术手册发布的相关知识，建议掌握。

技术手册发布的流程是审核、存档、发放

7、【答案】D

【解析】本题考察的是IT服务部署实施的相关知识，建议掌握。

完整的IT服务部署实施过程通常划分为3个阶段：IT服务部署实施计划阶段、IT服务部署实施执行阶段和IT服务部署实施验收阶段。

8、【答案】D

【解析】本题考察的是IT服务部署实施风险的相关知识，建议掌握。

IT服务部署实施的计划阶段，可能存在的风险或问题包括：（1）IT服务部署实施计划的完整性和条理性（2）IT服务部署实施计划本身的可用性（3）IT服务部署实施交付物的可验收性（4）与IT服务规划设计和IT服务运营的吻合性

9、【答案】D

【解析】本题考察的是IT服务部署实施验收阶段的相关知识，建议掌握。

IT服务部署实施验收阶段的主要活动如下：

（1）IT服务部署实施期报告。（2）IT服务部署实施回顾（3）交付物验收

10、【答案】D

【解析】资源要素部署实施的内容包括：（1）知识库内容初始化、（2）工具部署、使用手册与相关制度、（3）备件库建立与可用性测试、（4）服务台管理制度的初始化。技术要素部署实施：（1）知识转移（2）应急响应预案的制订与演练（3）SOP标准操作规范。

所以，本题选D. SOP标准操作规范

11、【答案】A

【解析】知识转移的内容：历史运维资料、基础架构资料、应用系统资料、业务资料

12、【答案】B

【解析】标准变更：指风险很小或没有风险的变更，并且执行这些变更的步骤和方法已经很成熟，这些变更事先已经得到审批并记录在案，遵循简化的标准变更管理过程。单个标准变更发生时，无须送至变更经理处进行审批，直接进行变更执行即可

13、【答案】C

【解析】IT服务部署实施计划本身的可用性的特性是：可操作性、可交付性和可控制性

14、【答案】A

【解析】P162 所有选项都是

15、【答案】A

【解析】P176-177 都是验收的参考实例

16、【答案】C

【解析】用户界面是人和计算机联系的重要途径。操作者可以通过屏幕窗口与计算机进行对话，向计算机输入有关数据，控制计算机的处理过程并将计算机的处理结果反映给用户。因此用户界面设计必须从用户操作方便的角度来考虑，与用户共同协商界面应反映的内容和格式。因此答案C很明显与用户界面设计的内容不符

17、【答案】B

【解析】MIC 是用于采集音频信号的设备，它之间获取的信号时模拟信号，然后再经过音频信息的数字化，将信号转为数字音频

18、【答案】D

【解析】SMTP 是简单邮件传输协议，负责电子邮件的投递和传递

RAS 是远程访问协议

FTP 是文件传输协议

Telnet 是远程管理协议

19、【答案】B

【解析】HTML 不属于 Internet 提供的服务，HTML 是超文本标记语言的简称，是一种描述网页文档的标记语言

20、【答案】B

【解析】测试中可能发现的错误按其性质可分为以下几类：

(1) 功能错误。由于处理功能说明不够完整或不够确切，致使编程时对功能有误解而产生的错误。

(2) 系统错误。指与外部接口错误、子程序调用错误、参数使用错误等。

(3) 过程错误。主要指算术运算错误、逻辑错误等。

(4) 数据错误。指数据结构、实体、属性错误，参数与控制数据混淆等。

(5) 编程错误。指语法错误、程序逻辑错误、编程书写错误等。

21、【答案】D

【解析】信息收集技术。

- 头脑风暴法：成员产生对风险的想法，并在会议上公布这些风险来源，让大家一起参与检查，然后根据风险类别进行风险分类。这样风险定义就清晰化了。

- 德尔菲法：使用问卷征求重要风险方面的意见，将意见结果反馈给每位专家，重复此过程几个回合，即可在主要的风险上达成一致意见。

- 访谈法：通过访谈资深系统规划与管理师相关领域的专家进行风险识别。访谈对象

依据他们的经验、服务的信息，以及他们所发现的其他有用供方，对风险进行识别。

• 优劣势分析法 (Strengths Weaknesses Opportunities Threats, SWOT)：从每个方面对进行检查，扩大考虑风险的范围。

22、【答案】C

【解析】在 UML 中有 4 种关系：依赖、关联、泛化、实现

① 依赖：是两个事物间的语义关系，其中一个事务（独立事物）发生变化会影响另一个事物（依赖事物）的语义

② 关联：是一种结构关系，它描述了一组链，链是对象之间的连接。聚合是一种特殊的类型关联，他描述了整体和部分间的结构关系。

③ 泛化：是一种特殊 / 一般关系，特殊元素（子元素）的对象可替代一般元素（父元素）的对象。用这种方法，子元素共享了父元素的结构和行为

④ 实现：是类元之间的语义关系，其中的一个类元指定了由另一个类元保证执行的契约。在两种地方要遇到实现关系：一种是在接口和实现它们的类或构件之间；另一种是在用例和实现它们的协作之间。

23、【答案】B

【解析】直接转换：在确定新系统运行准确无误后，用新系统直接替换系统，终止旧系统运行，中间没有过渡阶段。这种方式最简单最节省人员和设备费用，但风险大，很有可能出现想不到的问题。这种方式不能用于重要的系统。

试点后直接转换：前提是系统有一些相同的部分，如多个销售点、多个仓库；转换时先选择一个销售点或仓库作为试点，试点成功后，其他部分可同时进行直接转换。这种方式风险小，试点的部分可用来示范和培训其他部分的工作人员。

逐步转换：其特点是分期分批地进行转换。既避免直接转换的风险性，又避免了平行转换时的费用大的问题。此方式的最大问题表现在接口的增加上。需要很好地处理新、旧系统之间的接口。在系统转换过程中，要根据出现的问题进行修改、调试，因此也是新系统不断完善的过程。

并行转换：安排一段新、旧系统并行运行的时期。并行运行时间视业务内容及系统运行状况而定。直到新系统正常运行有保证时，才可停止旧系统运行。优点是可以进行两系统的对比，发现和改正新系统的问题，风险小、安全、可靠。缺点是耗费人力和设备。

24、【答案】A

【解析】《标准化法》第二章第七条规定“国家标准、行业标准分为强制性标准和推荐性标准。保障人体健康，人身、财产安全的标准和法律、行政法规规定强制执行的标准是强制性标准，其他标准是推荐性标准。”

“省、自治区、直辖市标准化行政主管部门制定的工业产品的安全、卫生要求的地方标准，在本行政区域内是强制性标准。”

按照我国《标准化法》的规定，上海市标准化行政主管部门制定并发布的工业产品的安全、卫生要求的标准，在其行政区域内是强制性标准。

25、【答案】B

【解析】奇偶校验是最常用的检错方法，其原理是在 7 位的 ASCII 代码后增加一位，使码字中的 1 的个数成奇数（奇检验）或偶数（偶校验）。

本题是要求采用奇校验，7 位数据 0110001 中的 1 已为奇数个，所以只需要在最高数据位之前加 0 即可：0 0110001，所以本题正确的选项应为 B

26、【答案】B

【解析】软件开发人员通常用文本编辑软件编写和修改程序