

全国计算机技术与软件专业技术资格（水平）考试

2018 年上半年 系统规划与管理师 下午试卷 II

（考试时间 15:20～17:20 共 120 分钟）

请按下述要求正确填写答题纸

1. 本试卷满分 75 分。
2. 在答题纸的指定位置填写你所在的省、自治区、直辖市、计划单列市的名称。
3. 在答题纸的指定位置填写准考证号、出生年月日和姓名。
4. 答题纸上除填写上述内容外只能写解答。
5. 解答应分摘要和正文两部分。在书写时，请注意以下两点：
 - ① 摘要字数在 300 字以内，可以分条叙述，但不允许有图、表和流程图。
 - ② 正文字数为 2000 字至 2500 字，文中可以分条叙述，但不要全部用分条叙述的方式。
6. 解答时字迹务必清楚，字迹不清，将不评分。

本资料由信管网(www.cnitpm.com)整理发布，欢迎到信管网资料库免费下载学习资料

信管网是专业系统规划与管理师网站。提供了考试资讯、考试报名、成绩查询、资料下载、在线答题、考试培训、证书挂靠、项目管理人才交流、企业内训等服务。

信管网资料库提供了备考系统规划与管理师的精品学习资料；信管网案例分析频道和论文频道拥有丰富的案例范例和论文范例，信管网考试中心拥有历年所有真题和超过 4000 多道试题免费在线测试；信管网培训中心每年指导考生超 4000 人。

信管网——专业、专注、专心，成就你的项目管理师梦想！

信管网： www.cnitpm.com

信管网考试中心： www.cnitpm.com/exam/

信管网培训中心： www.cnitpm.com/peixun/

信管网系规频道： <http://www.cnitpm.com/gg/>

试题一 论 IT 服务运营管理

IT 服务运营管理方面的问题更多的不是来自产品或技术(如硬件、软件、网络、电力故障等)方面,而是来自管理方面。IT 服务的管理者,无论是企业内部 IT 部门,还是外部的 IT 服务提供商,其 IT 服务运营的主要目的就是提供低成本、高质量的 IT 服务。根据我国信息技术服务标准(ITSS),IT 服务生命周期由规划设计、部署实施、服务运营、持续改进和监督管理 5 个阶段组成。其中 IT 服务运营是根据 IT 服务部署情况,采用过程方法,全面管理基础设施、服务流程、人员和业务连续性,实现业务运营与 IT 服务运营的全面融合。

请以“IT 服务运营管理”为题,分别从以下三个方面进行论述:

- 1.概要叙述你参与过的或者你所在组织开展过的某项运行维护服务工作的基本情况(背景、目的、组织结构、周期、服务对象、服务方式、服务内容、交付成果等),并说明你在其中承担的工作。
- 2.结合项目实际,论述你对 IT 服务运营管理的认识,可以包括但不限于以下几个方面。
 - (1) IT 服务运营管理的重要性。
 - (2) IT 服务运营管理在人员、资源、技术、过程方面的管理内容和关键点。
 - (3) IT 服务运营管理过程中的关键考核指标。
- 3.请结合论文中所提到的运行维护服务工作,介绍你是如何进行 IT 服务运营管理的,包括具体做法和经验教训。

论题二 论 IT 服务风险管理

风险是在实现服务目标过程中所带来的不确定性和可能性,风险一旦发生,会对服务产生某种影响。

请以“IT 服务风险管理”为题,分别从以下三个方面进行论述:

- 1.概要叙述你参与管理过的 IT 服务项目(项目的背景、项目规模、目的、项目内容、组织结构、项目周期、交付的服务及产品等),并说明你在其中承担的工作。
- 2.结合项目管理实际情况并围绕以下要点论述你对 IT 服务风险管理的认识。
 - (1) IT 服务过程中常见的风险。
 - (2) 风险管理过程。
- 3.请结合论文中所提到的 IT 服务项目,介绍你是如何进行 IT 服务风险管理的(可叙述具体做法),并总结你的心得体会。

论文范文: <http://www.cnitpm.com/gg/>