
第五章 IT 服务部署实施

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）

下列关于 SOP 标准操作规范说法不正确的是（）

- A、SOP 是系统规划与管理师最基本、最有效的技术管理手段
- B、SOP 在编写时应该遵循 IT 服务人员都能看懂，且每个人的理解都相同的原则
- C、SOP 在编写时应该遵循根据业务与技术发展需求，实现快速迭代的原则
- D、SOP 在编写时应该遵循效率最高和成本适中，并识别出所有风险点的原则

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 服务部署实施的验收阶段，可能存在的风险或问题不包括：（）

- A、服务级别协议中的验收准则或标准不够清晰，导致项目缺乏准确的依据来进行验收
- B、服务验收的准备不充分，是指对于与部署实施计划有出入的交付物或活动定要准备与之对应的书面说明，并在部署实施回顾过程中与客户沟通以取得支持，否则会对验收结果造成很大的影响
- C、未提供部署实施期报告，部署实施期报告也是很重要的一个交付物，包括部署实施回顾会议的资料，都是部署实施阶段的交付物，并且是部署实施成功收尾的标识。
- D、由于资源不够或项目成员承担项目过多，在项目计划中所计划的资源得不到保证，项目任务无法按时、按质完成

10、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

11、知识转移是技术部署的重要环节，完备的知识转移可以提高 IT 服务技术支撑能力、降低风险、缩减成本、提升效率。知识转移的内容主要包括（ ）。

- A.基础架构资料、应用系统资料、业务资料、提高工作效率
B.规范工作流程、应用系统资料、业务资料、提高工作效率
C.历史运维资料、基础架构资料、应用系统资料、业务资料
D.历史运维资料、规范工作流程、提高工作效率、业务资料

12、技术手册发布流程为：（ ）。

- A.发放→存档→审核 B.审核→存档→发放
C.存档→审核→发放 D.存档→发放→审核

13、IT 服务部署实施计划阶段的主要活动包括：计划沟通、计划制定、计划评估确认与计划修订。“通过与服务团队负责人交流，了解其服务支持和提供的能力，以确保为其计划培训时间、培训内容、同时依据其服务能力定义合理的服务目标和实施里程碑”应属于（ ）活动。

- A.计划沟通 B.计划制定 C.计划评估确认 D.计划修订

14、不属于 IT 服务项目经理在人员要素部署阶段应该完成的活动。

- A. 协助 HR 采用外部招聘和内部招聘的方式来组建服务团队
B. 组织相关人员编写培训教材并完善知识体系
C. 协助 HR 定期组织技术、管理、组织等方面的培训
D. 根据公司业务和人员实际状况编制培训计划

15、A 公司服务团队正在依据风险级别与影响范围，讨论一个服务平台语音监控工具部署上线的方式，据此推断，他们正在开展（ ）服务要素的部署实施工作。

A. 人员 B. 资源 C. 技术 D. 过程

16、A 公司承接了将某市税务局所有应用系统迁移到市政府新建云服务平台上的任务，服务团队与开发团队完成了知识转移并搭建了异地测试环境，制定了应急响应预案并进行了一次正式演练，编制了相关的 SOP 操作规范的技术手册，并对其进行了评审，A 公司在技术要素部署实施阶段的工作完成情况应获得的评价是：（33）。

- A. 全部完成
- B. 未做技术手册发布
- C. 未部署运维工具
- D. 未进行数据初始化

17、（ ）不属于过程要素部署实施的工作内容

- A. 过程与制度的发布
- B. 过程电子化管理和数据初始化
- C. 知识库内容初始化
- D. 体系试运行

18、（ ）不属于 IT 服务部署实施阶段考虑的风险和问题。

- A. IT 服务部署实施计划的完整性和条理性
- B. 客户 IT 服务需求识别的完整性和条理性
- C. IT 服务部署实施交付物的可验收性
- D. 与 IT 服务规划设计和 IT 服务运营的吻合性

19、IT 服务部署实施执行阶段，采用（ ）等方法可以有效控制项目变更。

- ①制定项目变更控制程序
- ②记录所有引起变更的项目问题
- ③非计划性地对项目进展进行评审
- ④评估变更对项目的影响
- ⑤对引起变更的问题进行评价并确定优先顺序

⑥建立变更控制委员会以控制变更批准

- A. ①②④⑤⑥ B. ①②③④⑤
C. ①②③④⑥ D. ①②③④⑤⑥

20、交付物验收是部署实施验收阶段最重要的工作，若发现交付物与计划有出入，应该（ ）。

- A. 与项目干系人进行口头沟通，并对交付物做确认
B. 与项目干系人通过邮件沟通，并对验收标准达成一致
C. 编制一个正式的书面声明，并获得项目干系人签字确认
D. 编制一个正式的书面声明，并获得客户项目经理签字确认

21、B 公司运维服务部门正在进行工作的测试，并且把工具相关的使用手册和使用说明及服务管理制度等从开发团队转移到 IT 服务团队，他们正在进行资源要素中（ ）项内容的部署实施工作。

- A、知识库内容初始化
B、工具部署、使用手册与相关制度
C、备件库的建立与可用性测试
D、服务台管理制度的初始化

22、系统性故障造成 60%以上的集中的基础、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

23、下列关于知识库初始化叙述不正确的是（ ）

- A、知识库的初始化流程是来源—审核—发布
B、知识库内容全部来自于信息技术支持工程师提供
C、依据知识库内容加入的审核标准，由资深技术人员审核内容的正确性和完整性
D、可以由指定人员如知识库管理员批准接受此条知识内容

24、系统规划师对数据进行初始化的内容不包括哪些（ ）

- A、组织基础信息
- B、人员基础信息
- C、业务资料信息
- D、过程角色和历史信息

25、变更类型包括了紧急变更、标准化变更和一般变更，某用户需求重置登录密码，修改权限以及非生产环境下的软件安装、硬件升级应该属于哪一种变更类型（ ）

- A、标准变更
- B、一般变更
- C、紧急变更
- D、重大变更

26、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

27、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

28、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

29、部署实施执行阶段可能存在的风险不包括（）

A. 客户期望管理出现问题

B. 相关资源的能力不足

C. 交付物认知水平不一致

D. 部署实施交付物的可验收性

30、下列不属于服务部署的作用与收益是（

A. 衔接规划设计阶段与服务运营阶段

B. 确保新服务或变更的服务与客户的业务组织、业务过程的顺利衔接

C. 在服务初始化阶段为服务团队定义量化的服务目标

D. 部署实施阶段会全面考虑服务运营过程中的风险

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】考察验收阶段的风险，D 是计划阶段的风险点

10、【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

11、【答案】C

【解析】考查的是知识转移的相关知识，需要掌握

这是课本的死知识，把答案认真读就好，见 P152

12、【答案】B

【解析】考查的是技术手册发布流程的相关知识，需要掌握

这个题目送分题，把答案带进去认真读就好，P157

13、A

【解析】考查的是 IT 服务部署实施的相关知识，需要掌握

这是常识题，通过与服务团队负责人交流，了解其服务支持和提供的能力，以确保为其计划培训时间、培训内容、同时依据其服务能力定义合理的服务目标和实施里程碑，当然是属于计划沟通的内容。

14、【答案】D

【解析】 人员要素部署实施：

外部招聘和内部调岗：协助 HR 组建服务团队

建立培训教材库及知识转移方法：与 HR 定期组织相关培训，体系化地补充现有服务团队人员的知识，组织相关人员编写培训教材并完善知识体系，适当形成培训教材库并进行定期的维护和更新。

15、【答案】B

【解析】 资源要素部署实施：知识库内容初始化；工具部署。使用手册与相关制度；备件库建立与可用性测试；服务台管理制度的初始化。

16、【答案】B

【解析】 技术要素部署实施：知识转移；应急响应预案的制订与演练 SOP 标准操作规范，技术手册发布；搭建测试环境，题目中未提到技术手册发布情况所以选 B

17、【答案】C

【解析】过程要素部署实施：过程与制度发布，过程电子化管理和数据初始化；体系试运行。

18、【答案】B

【解析】IT 部署实施可能的风险：

IT 服务部署实施计划的完整性和条理性：服务目标、KPI IT 服务部署实施计划本身的可用性；充分沟通，设立专人对交付物验收 IT 服务部署实施交付物的可验收性；明确交付物的验收标准与 IT 服务规划设计和 IT 服务运营的吻合性。

19、【答案】A

【解析】非计划性的对项目进展进行评审不利于有效控制项目变更。

20、【答案】C

【解析】交付物验收是部署实施阶段最重要的工作，按照部署实施计划阶段的交付物验收标准验收即可。需要说明的是，若交付物与计划有出入，需要做正式的书面声明，并经过项目干系人签字确认。同时，验收结果也样形成正式的、书面验收报告，且经过项目干系人的签字确认。

21、【答案】B

【解析】工具方面部署实施的内容

22、【答案】A

【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 60%以上的集中的基础、核心、关键的应用系统不可用且在 12 小时内不可恢复是特别重大突发事件

23、【答案】B

24、【答案】C

25、【答案】A

26、【答案】C

27、【答案】A

28、【答案】A

29、【答案】D

30、【答案】B