

【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

第四章 IT 服务规划设计

(模拟题)

1、规划设计的主要目的不包括 ()

- A、设计满足业务需求的 IT 服务
- B、设计 SLA、测量方法和指标。
- C、设计服务过程及其控制方
- D、设计实施规划所需要的进度管理过程

2、规划设计流程中的主要活动不包括 ()

- A、服务需求识别
- B、服务目录设计
- C、服务方案设计 (含服务模式设计、服务级别设计)
- D、风险要素设计

3、以下关于服务目录的说法中, 不正确的是 ()

- A、服务目录是梳理服务产品和管理客户期望的重要工具, 是服务供方为客户提供的 IT 服务集中式的信息来源, 以确保业务领域可以准确地看到可用的 IT 服务及服务的细节和状态。
- B、服务目录主要有两种: 业务服务目录和技术服务目录。通常客户不关注技术服务目录。
- C、服务目录设计的目的是为所有商定的服务提供单一、连贯的信息来源, 并且确保所有获准使用相关服务的人能够知道这些信息。
- D、为了企业的商业秘密, 服务目录必须是保密的。

4、以下关于服务级别协议的说法中, 不正确的是 ()

- A、服务级别协议 (SLA) 是在一定成本控制下, 为保障 IT 服务的性能和可靠性, 服务供方与客户间定义的一种双方认可的协定。
- B、服务级别协议需要包含项目名称、服务简介、投诉渠道、服务交付成果等内容。
- C、SLA 只是内部或对客户的协议
- D、SLA 包含法律条文中的责任、权利和义务等。

5、以下说法中, 不正确的是 ()

- A、平均修复时间 (MTTR) 是故障发生和 IT 服务恢复之间的平均时间, 是检测时间与解决时间之和, 也称为宕机时间。该指标与 IT 服务的可恢复性和可服务性相关。
- B、平均系统事件间隔时间 (MTBSI) 是两次相邻事件之间的间隔时间。平均系统事件间隔时间 (MTBSI) 等于平均修复时间 (MTTR) 与平均无故障时间 (MTBF) 之和。
- C、IT 服务成本主要包括如下几部分: 设备成本、系统与应用、软件成本、人力成本、第三方支持成本、管理成本和其他成本等。
- D、平均无故障时间 (MTBF) 是从一次事件中恢复到下一次事件发生之间的平均间隔时间, 也称为正常运行时间。该指标与 IT 服务的可用性有关。

6、人员要素设计的活动不包括 ()

- A、人员岗位和职责设计
- B、人员绩效方案设计
- C、人员培训方案设计
- D、人员离职的说明

7、以下说法中，不正确是（）

- A、人员培训方案设计主要包括以下活动（1）培训需求分析（2）培训内容设计（3）设计培训计划（4）设计培训效果评价方法。
- B、常见 IT 服务工具包括监控类工具、过程管理类工具和其他工具。
- C、服务台也称为帮助台或呼叫台，服务台不是一个服务过程，而是一个服务职能，目的是为用户和 IT 服务组织提供一个统一联系点。
- D、为了保持服务的一致性，知识库不可以更新。

8、人员培训方案设计主要包括以下活动：（1）培训需求分析（2）培训内容设计（3）设计培训计划和（）

- A、培训人员安排
- B、培训时间安排
- C、培训成本估计
- D、设计培训效果评价方法。

9、人员要素设计的关键成功因素不包含（）

- A、是否具有成熟的知识管理体系
- B、岗位培训是否充足且适用。
- C、进行服务意识及沟通能力培训
- D、及时根据服务级别和服务需求的变更调整服务资源的配置。

10、过程 KPI 设计通常采用如下过程（1）确定过程 KPI 指标（2）明确 KPI 计算方法。（3）明确 KPI 信息来源。（4）定义 KPI 考核周期（5）定义过程 KPI 评价、评估及改进机制。其中，正确的顺序是（）

- A、（1）（2）（4）（3）（5）
- B、（2）（1）（4）（3）（5）
- A、（1）（2）（4）（5）（3）
- D、（1）（2）（3）（4）（5）

11、以下哪些属于服务设计对业务的价值（）？

- （1）减少总体拥有成本
- （2）提升服务质量
- （3）使新的或变更的服务的实施更为便利
- （4）改善服务流程

- A. （1）（2）
- B. （1）（3）
- C. （1）（2）（3）（4）
- D. （2）（4）

12、以下不属于资源要素设计活动的是（）？

- A、服务工具选择
- B、技术研发
- C、备件及备件库设计
- D、知识库设计

13、服务目录管理中的核心信息的主要输入，来自服务组合和通过_____或_____了解到的业务情况。

- A、业务关系管理（BRM）或服务级别管理（SLM）流程
- B、业务关系管理（BRM）或客户满意度流程
- C、客户满意度流程或投诉反馈流程
- D、事件管理流程或问题管理流程

14、从 IT 服务供方角度，下列不属于 IT 服务包括哪些内容（）

- A、设备成本
- B、软件成本
- C、机会成本
- D、第三方支持成本

15、不同环境下的典型服务报告的内容以下论述不正确的是（）

- A、按照既定的服务水平目标衡量的服务绩效
- B、工作特点和工作量信息
- C、日常检查清单
- D、未来计划的工作信息

16、过程管理模型的特点有哪些？

- ①有明确的目标
- ②可重复性和可衡量性
- ③明确的服务提供者和服务对象
- ④对特定事件的响应
- ⑤ 本身的执行需要相应的信息输入

- A、①②③④⑤
- B、①②③⑤
- C、②③④⑤
- D、②④

17、下列属于 IT 服务设计中，发布管理的关键性指标的是（）

- ①发布管理过程的完整性
- ②发布过程记录的完整性
- ③发布过程记录的准确性
- ④运维服务过程中信息的保密性
- ⑤运维服务过程中信息的完整性

- A、①②⑤
- B、①②③
- C、②③④⑤
- D、②④

18、平均故障间隔越长，表示可靠性越高。平均故障间隔的公示是？

- A、系统运行时间/系统在运行时间的故障次数
- B、系统故障耗时/故障次数
- C、平均无故障时间+平均故障修复时间
- D、实际运行时间/承诺运行时间

19、系统性能评价指标中，MIPS 这一性能指标的含义（）。

- A. 每秒百万次指令
- B. 每秒百万次浮点运算
- C. 每秒数据报文

D. 位每秒

20、关于虚拟局域网，下面的说法中错误的是（ ）。

- A. 每个 VLAN 都类似于一个物理网段
- B. 一个 VLAN 只能在一个交换机上实现
- C. 每个 VLAN 都形成一个广播域
- D. 各个 VLAN 通过主干段交换信息

21、数据库管理系统提供了数据库的安全性、(1) 和并发控制等机制以保护数据库的数据。它提供授权功能来控制不同用户访问数据的权限，主要是为了实现数据库的 (2)。

(1) A. 有效性

- B. 完整性
- C. 安全性
- D. 可靠性

(2) A. 一致性

- B. 完整性
- C. 安全性
- D. 可靠性

22、系统日常操作日志应该为关键性的运作提供审核追踪记录，并保存合理时间段。利用日志工具定期对日志进行检查，以便监控例外情况并发现非正常的操作、未经授权的活动、() 等。

- A. 解决事故所需时间和成本
- B. 业务损失成本
- C. 平均无故障时间
- D. 作业完成情况

23、电子政务根据其服务的对象不同，基本上可以分为四种模式。某政府部门内部的“办公自动化系统”属于 () 模式。

- A. G2B
- B. G2C
- C. G2E
- D. G2G

24、以下 IP 地址中，不能作为目标地址的是 ()。

- A. 0.0.0.0
- B. 10.0.0.1
- C. 100.0.0.1
- D. 100.10.1.0

25、关于系统开发的描述中，不正确的是 ()

- A. 应结合多种方法开发系统
- B. 系统分析解决“做什么”
- C. 应尽早进入物理设计阶段

D. 系统设计解决“怎么做”

26、数据库管理系统（DBMS）为了保证数据库中数据的安全可靠和正确有效，在进行事务处理时，对数据的插入、删除或修改的全部有关内容先写入（ ）。

- A. 数据字典
- B. 日志文件
- C. 数据文件
- D. 索引文件

27、MTBF（平均无故障时间）和 MTTR（平均故障修复时间）分别表示计算机系统的可靠性和可用性，下列哪个选项表示系统可靠性高和可用性好？

- A. MTBF 高，MTTR 高
- B. MTBF 高，MTTR 低
- C. MTBF 低，MTTR 高
- D. MTBF 低，MTTR 低

参考答案

1、【答案】D

【解析】本题考察的是规划设计的目的，建议掌握。

- (1) 设计满足业务需求的 IT 服务。
- (2) 设计 SLA、测量方法和指标。
- (3) 设计服务过程及其控制方
- (4) 规划服务组织架构、人员编制、岗位及任职要求。
- (5) 识别风险，并定义风险控制措施和机制。
- (6) 识别和规划支持服务所需的技术及资源。
- (7) 评估 IT 服务成本，制订服务预算，控制服务成本。
- (8) 制订服务质量管理计划，以全面提高 IT 服务质量。

2、【答案】D

【解析】本题考察的是规划设计的活动，建议掌握。

规划设计流程中的主要活动包括：服务需求识别、服务目录设计、服务方案设计（含服务模式设计、服务级别设计、人员要素设计、过程要素设计、技术要素设计、资源要素设计）、服务成本评估和服务级别协议设计。

3、【答案】D

【解析】本题考察的是服务目录的相关知识，建议掌握。

服务目录是公开的，服务目录定义了服务供方所提供服务的全部种类和服务目标，为了避免文档的重复，服务目录往往不再单独列出

4、【答案】D

【解析】本题考察的是服务级别协议的相关知识，建议掌握。

支持合同(UC)是指组织与外部服务供应商之间签订的有关服务实施的正式合同, 是 SLA 中的重要部分。SLA 只是内部或对客户的协议。从内容上看, UC 主要由依据 SLA 的内容加上法律条文中的责任、权利和义务构成。

5、【答案】D

【解析】本题考察的是平均无故障时间的相关知识，建议掌握。

平均无故障时间 (MTBF) 是从一次事件中恢复到下一次事件发生之间的平均间隔时间, 也称为正常运行时间。该指标与 IT 服务的可靠性有关。

6、【答案】D

【解析】本题考察的是人员要素设计活动的内容，建议掌握。

人员要素设计的活动：(1) 人员岗位和职责设计 (2) 人员绩效方案设计 (3) 人员培训方案设计

7、【答案】D

【解析】本题考察的是知识库的内容，建议掌握。

应具备 IT 服务活动相关的知识积累，以保证在整个组织内收集、共享、重复使用所积累的知识和信息。

8、【答案】D

【解析】本题考察的是人员培训方案设计的内容，建议掌握。

人员培训方案设计主要包括以下活动：(1) 培训需求分析 (2) 培训内容设计 (3) 设计培训计划 (4) 设计培训效果评价方法。

9、【答案】D

【解析】本题考察的是人员设计要素的关键成功因素的内容，建议掌握。

关键成功因素

- (1) 是否具有成熟的知识管理体系。
- (2) 岗位培训是否充足且适用。
- (3) 进行服务意识及沟通能力培训。
- (4) 团队内人员能力的互备性。
- (5) 人员考核指标设定是否符合 SMART 原则。
- (6) 人员考核结果应用是否真正落地有效。
- (7) 建立良好的沟通协作机制。
- (8) 设计有效的人员储备管理措施。
- (9) 引导积极向上的团队文化, 举行团队活动或其他方式进行团队建设。

10、【答案】D

【解析】本题考察的是过程 KPI 设计的过程，建议掌握。

过程 KPI 设计通常采用如下过程 (1) 确定过程 KPI 指标 (2) 明确 KPI 计算方法。(3) 明确 KPI 信息来源。(4) 定义 KPI 考核周期 (5) 定义过程 KPI 评价、评估及改进机制。

11、【答案】C

【解析】规划设计会为 IT 运维服务、数据处理和存储服务及运营服务带来如下益处：

- 1) 减少总体拥有成本 (Total Cost of Ownership, TCO)
- 2) 使新的或变更的服务的实施更便利
- 3) 改进服务流程
- 4) 服务执行更有效
- 5) 提升 IT 服务管理
- 6) 服务管理更有效

12、【答案】B

【解析】资源要素设计活动是：服务工具选择、服务台设计、备件及备件库设计、知识库设计。

13、【答案】A

【解析】服务目录管理中的核心信息的主要输入，来自服务组合和通过业务关系管理 (BRM) 或服务级别管理 (SLM) 流程了解到的业务情况

14、【答案】C

【解析】IT 服务成本主要包括如下几部分：设备成本、系统与应用、软件成本、人力成本、第三方支持成本、管理成本和其他成本等

15、【答案】C

【解析】不同环境下的典型服务报告包括如下内容。

- (1) 按照既定服务水平目标衡量的服务绩效。
- (2) 主要工作的绩效报告’如定期的服务概况、事件、变更汇报。
- (3) 工作的特点和工作量信息’如突发事件、问题、变更和任务、分类、位置、客户、季节性趋势、优先级的混合以及要求帮助的数量。
- (4) 某段时间的趋势信息，如一天、一周、一个月或其他长度的一段时间。
- (5) 报告中要包含未来计划工作的信息

16、【答案】A

【解析】过程管理模型包括以下特性：(1) 有明确的目标 (2) 可重复性 (3) 可衡量性 (4) 明确的服务提供者和服务对象 (5) 对特定事件的响应 (6) 本身的执行需要相应的信息输入 题中各项都是过程模型的特点

17、【答案】A

【解析】发布管理的关键指标至少包括以下特点：发布管理过程的完整性、发布过程记录的完整性和准确性，运维服务过程信息的保密性和完整性是信息安全管理的关键性指标特性

18、【答案】C

【解析】

MTBF	平均无故障时间 (MTBF) = 系统运行时间 / 系统在运行时间的故障次数 平均无故障时间越长，系统的可靠性越高
MTTR	平均故障修复时间 (MTTR) = 系统故障耗时 / 故障次数 平均故障修复时间越短，表示易恢复性越好
MTBSI	平均故障间隔 (MTBSI) = 平均无故障时间 + 平均故障修复时间 平均故障间隔越长，表示可靠性越高
关系	平均系统事件间隔时间 (MTBSI) = 平均修复时间 (MTTR) + 平均无故障时间 (MTBF)。

19、【答案】A

【解析】MIPS 是每秒处理的百万级的机器语言指令数的缩写，它是衡量 CPU 速度的一个指标。

20、【答案】B

【解析】虚拟局域网（VLAN）是一组逻辑上的设备和用户，这些设备和用户并不受物理位置的限制，可以根据功能、部门及应用等因素将它们组织起来，相互之间的通信就好像它们在一个网段中一样，由此得名虚拟局域网。

VLAN 工作在 OSI 参考模型的第 2 层和第 3 层，一个 VLAN 就是一个广播域，VLAN 之间的通信是通过第 3 层的路由器来完成的。与传统的局域网技术相比较，VLAN 技术更加灵活，它具有以下优点：网络设备的移动、添加和修改的管理开销减少；可以控制广播活动；可提高网络的安全性。

在计算机网络中，一个二层网络可以被划分为多个不同的广播域，一个广播域对应了一个特定的用户组，默认情况下这些不同的广播域是相互隔离的。不同的广播域之间想要通信，需要通过一个或多个路由器。这样的广播域就称为 VLAN

21、【答案】BC

【解析】DBMS 的基本功能主要有以下几个方面：1、数据库定义：数据库定义包括对数据库的结构进行描述、数据库完整性的定义、安全保密定义、存取路径的定义、这些定义存储在数据字典中，是 DBMS 运行的基本依据。2、数据存取：提供用户对数据库的操作功能，如对数据库数据的检索、插入、修改和删除。3、数据库运行管理：数据库运行管理是指 DBMS 运行控制和管理功能。包括了多用户环境下的事务管理和自动恢复、并发控制和死锁检测（或死锁防止）、安全性检查和存取控制、完整性检查和执行、运行日志的组织管理等。4、数据组织、存储和管理：DBMS 要分类组织、存储和管理各种数据，包括数据字典、用户数据、存取路径等。要确定以何种文件结构和存取方式在存储上组织这些数据，如何实现数据之间的联系，其基本目标是提高存储空间利用率和方便存取，提供多种存取方法提高存取效率。5、数据库的建立和维护：包括数据库的初始建立、数据转换、数据库的转储和恢复、数据库的重组织和重构以及性能监测分析等功能。6、其他功能：包括 DBMS 与网络中其他软件系统的通信功能。所以根据题干和答案，数据库管理系统提供了数据库的安全性、完整性和并发控制等机制以保护数据库的数据。它提供授权功能来控制不同用户访问数据的权限，主要是为了实现数据库的安全性

22、【答案】D

【解析】系统日常操作应该形成相应的日志、报告等，进行分析并据此对日常操作予以改进。常见的操作结果包括以下内容：1、操作日志记录了足以形成数据的信息，并为关键性的运作提供了审核、追踪记录。通过定期检查系统日志和其它审核跟踪记录，来发现非正常操作和/或未经授权的访问。2、进程安排报告用于追踪并衡量任务的完成、非正常终止、特殊要求和紧急要求，以确保工作表现符合进程安排/任务量中的规定。3、利用工具来主动地监控、测量和报告系统的性能和容量。并且，定期将包含有关性能、容量和可用性的数据的趋势报告提交给 IT 管理层。4、故障报告应包括事故的原因、纠正措施，以及未来的防范措施、违背服务标准的统计测量情况，并且定期地提交给 IT 管理层。

23、【答案】C

【解析】G2G：政府间电子政务

G2B：政府-商业机构间电子政务

G2C: 政府-公民间电子政务

G2E: 政府-雇员间电子政务

24、【答案】A

【解析】在各选项的 IP 地址中，0.0.0.0 不能作为目标地址，可以作为源地址使用，表示本网络上的本主机

25、【答案】C

【解析】系统开发中的问题问题：1、系统所要求解决的问题是什么？2、为解决该问题，系统应做些什么？3、系统应该怎么去做？对于这三个问题：问题 1——通过初步调查和可行性分析，建立系统目标阶段解决；问题 2——通过系统分析阶段解决；问题 3——通过系统设计阶段解决；

系统分析要回答新系统“做什么”这个关键性的问题。只有明确了问题，才有可能回答“怎么做”，才有可能解决问题；否则，方向不明确，等于无的放矢、吃力不讨好。

26、【答案】B

【解析】为了保证数据库中数据的安全可靠和正确有效，数据库管理系统（DBMS）提供数据库恢复、并发控制、数据完整性保护与数据安全性保护等功能。数据库在运行过程中由于软硬件故障可能造成数据被破坏，数据库恢复就是在尽可能短的时间内，把数据库恢复到故障发生前的状态。具体的实现方法有多种，如：定期将数据库作备份；在进行事务处理时，将数据更新（插入、删除、修改）的全部有关内容写入日志文件；当系统正常运行时，按一定的时间间隔，设立检查点文件，把内存缓冲区内容还未写入到磁盘中去的有关状态记录到检查点文件中；当发生故障时，根据现场数据内容、日志文件的故障前映像和检查点文件来恢复系统的状态。

27、【答案】B

【解析】定义和常识题