

2021年5月系统规划与管理师模拟题下午（一）

一、问答题 (本大题共11个小题，总75分)

阅读下列说明，回答问题 1 至问题 3，将解答填入答题纸的对应栏内。

【说明】

某大型国有企业主要从事无线电频谱管理、无线电台站管理、无线电监测、无线电设备管理、无线电管理信息化等业务技术工作,随着业务的不断深入，信息系统已经逐步成为中心开展业务工作、提高管理水平的重要手段。目前由中心信息管理处负责运行维护的信息系统涉及内、外网网络、安全、主机、存储、数据库、应用系统和用户终端等各类设备及系统数量较多，并且随着业务不断扩展逐渐增加，管理技术复杂程度较高。给信息管理处带来了极大的工作量,为了实现信息系统一体化,实现对中心相关网络、安全、主机、存储、数据库、应用系统和用户终端等各类设备及系统的运行维护监控、设备巡检、系统运行状况记录、故障处理、预防等提供专业运维服务,为保障信息系统的稳定性、可靠性、可用性,公司通过公开招标的形式招标，中标单位“长久”信息技术公司为其提供IT咨询服务。

1/[问答题] 子问题1 (10分)

【问题 1】如果你是“长久”信息技术公司负责该项目的负责人，在部署实施阶段，应该考虑哪些目标？在部署实施阶段中的资源要素部署实施有哪些？（10分）

参考答案：

请看解析

0分

2/[问答题] 子问题2 (10分)

【问题 2】请根据案例介绍简要介绍IT服务部署实施的作用于收益？（10分）

参考答案：

请看解析

0分

3/[问答题] 子问题3 (5分)

【问题 3】突发事件等级为哪几个？（5分）

参考答案：

请看解析

阅读下列说明，回答问题1至问题4，将答案填入答题纸的对应栏内。

【说明】

由于业务发展的需要，甲公司IT部门计划建立起一套对IT服务管理流程进行持续性改进的机制，IT部门通过对企业远景、业界最佳经验以及对现状的评估和回顾，对现有流程的差距进行分析，找出差距后，通过考虑风险、问题和机会，对整体的流程改进方向和目的进行策划。以提高服务流程的规范化、实用性和一致性，并最终提升业务部门对IT服务的满意度，该企业成立了专门负责流程改进的委员会，并指派流程和质量部门的负责人作为此流程改进的项目的项目经理，要求其灵活运用运维七步改进法，从而达成服务改进的最终目标。

4/[问答题] 子问题1 (7分)

【问题1】

结合案例，简述服务持续改进的七步方法。（7分）

参考答案：

【问题1】：

0分

持续改进方法是实现服务改进的有效方法，贯穿于服务改进的全过程：(1) 识别 改进战略 / 策略(2) 识别 需要测量什么(3) 收集数据(4) 处理数据(5) 分析信息和数据(6) 展示并使用信息(7) 实施改进

5/[问答题] 子问题2 (5分)

0分

【问题2】选择题

下列哪个不属于服务测量指标 () (2分)

A 技术指标 B 过程指标 C 服务指标 D 改进指标

以下属于服务回顾机制中，与客户回顾的内容的有 () 多选 (3分)

A 服务合同执行情况。B服务目标达成情况 C满意度调查 D各小组工作简报 E讨论本周期内未解决的工单

参考答案：

【问题2】参考答案：D

多选参考答案：ABC

6/[问答题] 子问题3 (6分)

0分

【问题3】服务持续改进有哪些活动？ (6分)

参考答案：

【问题3】

服务持续改进活动包括①服务改进设计②服务改进实施③服

7/[问答题] 子问题4 (7分)

0分

【问题4】结合案例，简述服务改进实施过程中分别对服务四要素的改进方法有哪些？ (7分)

参考答案：

【问题4】： 1、人员：改善人员管理体制、提高IT人员素质、调整人员储备比例、调整人员和岗位结构

2、资源：保障各类资源对业务的完整覆盖和支撑作用持续完善IT工具：为提升过程效率和对特定指标量化管理（如可用性指标），建立必要的工具平台，并不断完善工具、持续优化服务台管理制度、知识库管理制度改进、备件库管理制度改进

3、技术：技术研发计划重新规划及改进、技术成果优化改进、完善技术文档、改进应急预案、更新监控指标及阈值

4、过程：完善现有过程、建立新的服务管理过程、调整过程考核指标、提升对外服务形象、提供新的服务、为业务部门提供管理报表

阅读下列说明，回答问题1至问题4，将解答填入答题纸的对应栏内。

【说明】

某软件股份有限公司是国内IT运维管理服务提供商，为多家电力企业提供了“定制化”IT运维管理方案，具备丰富的行业实施经验，某软件公司为其定制了基于某综合管理软件的解决方案，在某电力公司部署了智能化的IT运维管理平台，用于实现其IT基础资源的全面管理和监控。

(1) 实现了对全网IT资源的整体管理。通过自动生成的物理拓扑图、应用服务一览和业务系统一览等IT资源的展现，可以让技术人员迅速对整个IT资源的各项性能做到快速了解和判断，并实时显示各个设备的负载情况，线路的运行状况，并以颜色标注负载的大小，帮助运维人员实时关注整个网络运行状况，能够一目了然地掌控整个IT架构的健康度和实时运行状态。

(2) 实现了对全网的故障预警与告警。该平台能够对IT网络及系统的各类告警事件产生的事件信息和告警信息进行整合和自动化处理。提供丰富的告警类型，涵盖网络告警、管理告警、主机监视、应用监视、流量监控等多个层面。通过内置的事件处理机制，配合管理员预置的事件联动措施，可实现对于告警的自动诊断与快速恢复，有效地增强了某电力应对网络突发事件的处置能力。

(3) 定期统计报表为IT运维提供了数据基础。某运维软件提供了丰富的报表系统，能够帮助某电力的管理人员从设备负载、线路负载、事件故障统计等各个方面进行详细的分析，有效地帮助某电力各单位对网络状况、系统运行及故障情况做全面分析，为下一步信息化的建设方向提供了基础数据支撑。

如果你在该项目中负责监督管理工作，对服务过程、交付结果实施监督和绩效评估。根据本案例介绍回答以下问题。

8/[问答题] 子问题1 (3分)

0分

【问题1】（3分）监督管理有哪些重要内容？

参考答案：

【问题1】

监督管理是依据国家IT 服务标准对IT 服务进行整体评价，并对供方的服务过程、交付结果实施监督和绩效评估。质量管理、风险管理和信息安全是监督管理的重要内容，三者之间相对独立。

阅读下列说明，回答问题1至问题4，将解答填入答题纸的对应栏内。

【说明】

某软件股份有限公司是国内IT运维管理服务提供商，为多家电力企业提供了“定制化”IT运维管理方案，具备丰富的行业实施经验，某软件公司为其定制了基于某综合管理软件的解决方案，在某电力公司部署了智能化的IT运维管理平台，用于实现其IT基础资源的全面管理和监控。

（1）实现了对全网IT资源的整体管理。通过自动生成的物理拓扑图、应用服务一览和业务系统一览等IT资源的展现，可以让技术人员迅速对整个IT资源的各项性能做到快速了解和判断，并实时显示各个设备的负载情况，线路的运行状况，并以颜色标注负载的大小，帮助运维人员实时关注整个网络运行状况，能够一目了然地掌控整个IT架构的健康度和实时运行状态。

（2）实现了对全网的故障预警与告警。该平台能够对IT网络及系统的各类告警事件产生的事件信息和告警信息进行整合和自动化处理。提供丰富的告警类型，涵盖网络告警、管理告警、主机监视、应用监视、流量监控等多个层面。通过内置的事件处理机制，配合管理员预置的事件联动措施，可实现对于告警的自动诊断与快速恢复，有效地增强了某电力应对网络突发事件的处置能力。

（3）定期统计报表为IT运维提供了数据基础。某运维软件提供了丰富的报表系统，能够帮助某电力的管理人员从设备负载、线路负载、事件故障统计等各个方面进行详细的分析，有效地帮助某电力各单位对网络状况、系统运行及故障情况做全面分析，为下一步信息化的建设方向提供了基础数据支撑。

如果你在该项目中负责监督管理工作，对服务过程、交付结果实施监督和绩效评估。根据本案例介绍回答以下问题。

9/[问答题] 子问题1 (10分)

0分

【问题2】（10分）信息系统安全管理的主要活动有哪些？《计算机信息安全保护等级划分准则》有几个等级？

参考答案：

1、安全管理活动有(1) 定义信息安全策略(2) 定义信息安全管理体的范围(3) 进行信息安全风险评估(4) 确定管理目标和选择管理措施(5)、准备信息安全适用性申明。
2. 《计算机信息安全保护等级划分准则》是建立安全等级保护制度、实施安全等级管理的重要

基础性标准，它将计算机信息系统分为以下由低到高五个安全保护等级：

Ø 第一级为用户自主保护级；

Ø 第二级为系统审计保护级；

Ø 第三级为安全标记保护级；

Ø 第四级为结构化保护级；

第五级为访问验证保护级。

10/[问答题] 子问题2 (6分)

0分

【问题3】（6分）常见的质量实施和检查活动有哪些？

参考答案：

1.常见的质量实施和检查活动包括：①进行满意度调查；②运维各项目质量保证工作实施；③内审；④管理评审；⑤日常检查；⑥质量文化培训。

12.规划风险管理、识别风险、风险定性分析、风险定量分析、风险处置计划、风险监控和风险跟踪。

11/[**问答题**] 子问题3 (6分)

0分

【问题4】（6分）如何进行风险管理这个活动？

参考答案：

- (1) 制定详细的风险管理计划
- (2) 进行风险识别
- (3) 进行定性和定量的风险分析
- (4) 制定风险处置计划
- (5) 进行风险监控和跟踪