

## 全国计算机技术与软件专业技术资格（水平）考试

### 2017 年下半年 系统规划与管理师 下午案例分析试卷

（考试时间 13:30～15:00 共 90 分钟）

请按下述要求正确填写答题纸

1. 本试卷共三道题，全部为必答题，每题 25 分，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. 解答时字迹务必清楚，字迹不清时，将不评分。

本资料由信管网([www.cnitpm.com](http://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](http://www.cnitpm.com)

**信管网考试中心：** [www.cnitpm.com/exam/](http://www.cnitpm.com/exam/)

**信管网培训中心：** [www.cnitpm.com/peixun/](http://www.cnitpm.com/peixun/)

**试题一（共 25 分）**

请仔细阅读以下关于 IT 服务管理的说明，回答问题 1、问题 2 和问题 3，并将解答填入答题纸的对应栏内。

**【说明】**

陈俊是信管网公司运维部门经理，由于最近反馈到运维部门的事件数量下降，陈经理自认为客户的抱怨比前期少了。周三陈经理按照惯例去和客户开碰头会。

“早啊，何总。”陈经理一进会议室就与客户主管何总打了招呼。

“嗯”何总沉着脸应了一句，陈经理一看觉得气氛不对，再一看周边几个区域管理员都没了以往的兴致勃勃的劲，老老实实坐在那里，便意识到出了问题，立刻打起十二分精神。

“开会了！”何总看到陈经理进来之后立刻宣布会议开始，并说“今天的会议就一个主题：维护，上周公司领导去基层检查工作发现计算机设备维护存在不少问题。”陈总一听便知何总下面的话是说给自己听的。

“最近系统运行不稳定，我们要求提供服务的时候，系统却停止服务进行维修，不能提供充分的服务时间。”何总说到这里有点激动，接着说“希望你们你们尽快解决这个问题，确保提供正常的系统服务。特别是公司要在“十一”黄金周进行促销活动，你们必须为黄金周业务的正常运营提供保障”。

陈经理返回办公室后仔细查阅了相关《运维服务合同》，但从该合同中无法得知“十一”期间是否一定要提供服务，并且“十一”期间维护部门已经安排了系统检修工作。

**【问题 1】（9 分）**

在该案例中系统维护要求与客户服务要求存在哪些问题？

**【问题 2】（10 分）**

请举例说明 IT 服务需求识别阶段的 5 个方面的活动。

**【问题 3】（6 分）**

请根据试题说明，列举出 IT 服务运营管理中应当充分重视并执行的 3 个事项。

## 2017 年下半年系统规划与管理师案例分析真题试题一信管网参考答案

### 【问题 1】

- 1、服务报告管理存在问题, 存在的运维问题没有及时反馈给运维部门
- 2、服务级别管理存在问题, 对于新的服务需求没有及时变更
- 3、事件管理存在问题
- 4、问题管理方面存在问题, 导致同类事件重复发生
- 5、变更管理存在问题, 没有统一的变更过程
- 6、连续性和可用性管理存在问题, 导致系统不能提供服务

### 【问题 2】

- 1、IT 服务可用性需求识别: 需要识别出 IT 服务不可用对业务的影响以及 IT 服务不可用造成的成本损失。
- 2、业务连续性需求识别: 为保证业务的连续性, 要做好灾备和应急预案的建设
- 3、IT 服务能力需求识别: 要保证系统的性能和 IT 服务能力可以以最及时、最有效的方式满足服务要求
- 4、信息安全需求识别: 要保证信息的机密性、完整性和可用性
- 5、价格需求识别: 在考虑 IT 服务需求时要考虑价格因素, 比如设备成本、人力成本等

### 【问题 3】

本案例主要是服务级别管理方面存在问题, 要充分重视一下三个方面:

(1)更新服务目录并管理服务级别变更: 在服务运营中, 随时会产生新的服务需求及请求, 或服务的服务能力提升、服务范围扩大等, 或客户在原有服务范围的基础上变更服务级别需求, 均应对服务目录进行及时的更新, 并在与客户协商一致的基础上对服务级别协议进行变更。

(2)监控服务级别协议执行情况: 需定期监控服务级别的达成情况, 做出服务级别监控图表, 对不同程度的服务级别协议违反情况提出警告, 通知相关人员。

(3)对如下关键指标进行管理: 服务目录定义的完整性, 签订服务级别协议文件的规范性, 服务级别考核评估机制的有效性和完整性。

**最终答案以信管网题库为准:** <http://www.cnitpm.com/st/3587227181.html>

**最终答案以信管网题库为准:** <http://www.cnitpm.com/st/3587227181.html>

**试题二（共 25 分）**

请仔细阅读以下关于项目实施方面的说明，回答问题 1、问题 2 和问题 3，并将解答填入答题纸的对应栏内。

**【说明】**

李涛是信管网公司一名技术骨干，沟通能力比较强，因此项目部张经理委派他担任一个中等项目的项目经理，李涛负责的项目有以下特点：

- （1）项目刚刚完成立项，从项目的技术可行性分析预计规模为 100 人·月，涉及 5 个需求部门。
- （2）项目涉及与合作方的实时联机交易和批量文件交换，必须 6 个月后按合作方规定的日期投产（该投产日期非版本计划投产日），投产前必须通过合作方的验收。
- （3）与合作方的连接需要使用新设备，涉及采购。新设备中的应用程序由设备提供商负责开发。
- （4）项目组成员中的新员工比率达 30%。

**【问题 1】（9 分）**

在 IT 服务风险管理中，风险识别主要包含哪些内容？

**【问题 2】（12 分）**

- （1）请根据试题的【说明】识别本项目存在的风险。
- （2）针对已识别的风险应采取哪些应对措施？

**【问题 3】（4 分）**

从风险管控的角度出发，李涛应如何进行管理，以确保项目顺利实施？

## 2017 年下半年系统规划与管理师案例分析真题试题二信管网参考答案

### 【问题 1】

风险识别的主要内容包括以下三方面：

1、识别并确定 IT 服务的潜在风险：确定服务可能会遇到的风险，分析这些风险的性质和后果，全面分析服务的各种影响因素，找出可能存在的各种风险，整理汇总成风险清单。

2、识别引起风险的主要因素：识别各风险的主要影响因素，把握风险发展变化的规律，衡量风险的可能性与后果。可以根据风险清单，全面分析各风险的主要影响因素，描述清楚这些风险的主要因素同风险的相互关系。

3、识别 IT 服务风险可能引起的后果：风险识别的根本目的就是要缩小和消除风险可能带来的不利后果，所以要分析风险可能带来的后果和这种后果的严重程度。这一阶段主要依靠定性分析来界定风险可能带来的各种后果。

### 【问题 2】

(1)

管理风险：李涛不具备项目管理的经验和能力

需求风险：需求分析不够详细，未能真正详细了解客户需求

进度风险：由于合作方规定 6 个月后必须投产，而实际按计划并不能投产，从而可能发生进度风险

设备到货风险：由于使用的新设备由第三方提供，可能无法按时交货的风险

团队人员风险：因为项目中成员 30%都是新员工，经验不足的风险

(2)

针对管理风险，可以对李涛进行项目管理方面的培训和指导

针对需求分析，可以进行详细的需求分析，并与客户方确认

针对进度风险，可以通过赶工或增加人员的方式加快进度

针对设备到货风险，可以与设备供应商签订合同，确定违约责任

针对团队人员风险，可以招聘一些有经验的人员，以及对新员工进行培训

### 【问题 3】

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

最终答案以信管网题库为准：<http://www.cnitpm.com/st/3587325271.html>

最终答案以信管网题库为准：<http://www.cnitpm.com/st/3587325271.html>

**试题三（共 25 分）**

请仔细阅读有关信息安全管理方面的说明，回答问题 1、问题 2 和问题 3，并将解答填入答题纸的对应栏内。

**【说明】**

（1）2017 年 5 月 12 日，新型“蠕虫”勒索病毒 WannaCry 在全球大规模爆发，这是一起利用 NSA 黑客武器库泄露的“永恒之蓝”发起的病毒攻击事件。国内连续校园网的电脑以及部分企业中该病毒，造成许多高校毕业生的论文以及企业单位的文档被锁，需要支付高额赎金才能解密。

（2）2017 年 6 月 27 日，乌克兰、俄罗斯、印度及欧洲多个国家遭遇新型勒索病毒 Petya 的袭击。政府、银行、电力系统、通讯系统、企业以及机场都不同程度受到了影响，国内已有个别企业用户疑似遭到袭击。

（3）“永恒之蓝”会扫描开发 445 等端口的安装有 Windows 操作系统的机器，并利用相关系统漏洞，无需任何操作，只有开机上网，就能在电脑和服务器中植入勒索病毒，并进行大规模爆发性传播。

**【问题 1】（共 5 分）**

《计算机信息安全保护等级划分准则》中规定的计算机信息系统安全保护能力共分为几个等级？

**【问题 2】（共 8 分）**

请描述在建立信息安全管理体（ISMS）中使用的模型原理

**【问题 3】（共 12 分）**

- （1）针对上述病毒应该采用什么样应对措施？
- （2）从信息安全管理角度应采取哪些预防措施？

### 2017 年下半年系统规划与管理师案例分析真题试题三信管网参考答案

#### 【问题 1】

《计算机信息安全保护等级划分准则》将信息系统安全分为 5 个等级，分别是：自主保护级、系统审计保护级、安全标记保护级、结构化保护级、访问验证保护级。

#### 【问题 2】

信息安全管理体（ISMS）：是整个管理体系的一部分。它是基于业务风险的方法，来建立、实施、运行、监视、评审、保持和改进信息安全的（注：管理体系包括：组织结构、方针政策、规划活动、职责、实践、程序、过程和资源）。

#### 【问题 3】

(1) 可以采取以下应对措施：

- 1、备份重要的文件
- 2、不点击来历不明的连接
- 3、下载安装杀毒软件
- 4、开启防火墙
- 5、升级系统到最新版本、打上最新系统补丁
- 6、关闭危险端口，比如 445 端口

(2) 从信息安全管理角度可以采取以下预防措施

- 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。

**最终答案以信管网题库为准：** <http://www.cnitpm.com/st/3587423304.html>

**最终答案以信管网题库为准：** <http://www.cnitpm.com/st/3587423304.html>