1. Какие тренды в IT индустрии способствуют развитию сервисного подхода? Назовите несколько.

*•   ИТ будет стремиться к максимизации бизнес-ценности, а не к оптимизации затрат;*

*•   управление ожиданиями от услуг и полученный опыт станут залогом успеха;*

*•   клиентский опыт от получения услуг и качества оказанной поддержки будет влиять на дальнейшие ожидания от услуг;*

*•   способности компаний к интеграции и управлению услугами (SIAM) будут важны для компаний, обладающих большим количеством поставщиков/адаптировавших несколько моделей предоставления услуг;*

*•   новые технологии будут стимулировать создание различных новых каналов поддержки клиентов и предоставления им услуг;*

*•   новые технологии и услуги, управляемые ИТ, сделают управление ИТ-услугами проще и одновременно сложнее, в зависимости от способности ИТ-организации адаптироваться к изменившемуся ландшафту услуг.*

1. Дайте понятие сервиса.

*Сервис (услуга) — способ предоставления ценности заказчикам посредством содействия им в получении требуемых результатов без овладения специфическими расходами и рисками (ITIL v3).*

1. Какой термин ввела компания IBM для описания сервисной науки?

*SSME, Service Science Management and Engineering – сервисная наука, управление и инжиниринг*

1. Исследователи сервисной науки в своих работах акцентируют внимание на т.н. «customer journeys». Что это из себя представляет?

*А) Определенная схема взаимодействия заказчика с сервисом*

Б) Тенденции на тот или иной сервис у потребителя

В) Географическое расположение целевой аудитории сервиса

Г) Ничего из вышеперечисленного

1. Выберите правильное определение для сервисной системы:

А) конфигурация человеческих ресурсов, процессов, технологий и общей информации/знаний, совместно создающую ценность при сотрудничестве с потребителями и внешними/внутренними сервисными системами  
Б) информационная система (ИТ, люди, процессы, организация), предоставляющая сервисы (качество обслуживания, ценность).  
*В) Оба определения верны*Г) Оба определения не верны

6) Назовите несколько принципов сервисного подхода в IT.

*•   Все активы ИТ-подразделений (лицензии, серверы, системы хранения) являются не отдельными объектами, а составляющими, необходимыми для предоставления той или иной услуги.*

*•   наиболее оптимальными для бизнеса и ИТ являются отношения «покупатель — продавец»*

*•   качество (а также объем и время предоставления) услуг оговаривается заранее в виде соглашений об уровне предоставления услуг SLA, и именно на эти соглашения/условия выделяется финансирование;*

*•   происходит получение постоянной обратной связи о качестве услуг и существует возможность мониторинга его качества по заранее определенным показателям*

1. Как называется договор, в котором прописывается качество предоставляемых сервисов и услуг?

*SLA, Service Level Assignment*

1. Что представляет из себя IT Infrastructure Library?

*ITIL (IT Infrastructure Library) — библиотека, описывающая лучшие из применяемых на практике способов организации работы подразделений или компаний, занимающихся предоставлением услуг в области информационных технологий.*

1. Назовите несколько групп основных процессов, необходимых для обеспечения высокого качества IT-сервисов

* *Группа стратегии услуг*
* *Группа проектирования услуг*
* *Группа преобразования/внедрения услуг*
* *Группа эксплуатации услуг*
* *Группа улучшения услуг*

1. Верно ли определение: «ITSM, IT Service Management – это подход в основе которого лежит идея перехода всех результатов деятельности IT-подразделения как конечных IT-сервисов, предоставляемых бизнес-пользователям»

*Да*

1. Какие существуют виды IT-аутсорсинга?

*•   ИТ-аутсорсинг (передача поддержки и развития услуг, связанных с ИТ-инфраструктурой);*

*•   производственный аутсорсинг (часть производства передается сторонним компаниям);*

*•   аутсорсинг бизнес-процессов (передаются различные бизнес-процессы, включая бухгалтерский учет, логистику, поддержку по юридическим вопросам и т.п)*

1. Какие работы обычно отправляют на аутсорсинг?

*•   создание, развертывание и поддержка ИТ-инфраструктуры;*

*•   ведение технической документации и протоколирование запросов заказчика;*

*•   формирование технического бюджета и прогнозирование;*

*•   анализ эксплуатационных рисков;*

*•   согласование планов аварийного восстановления и проведение ремонтных работ;*

*•   техническая поддержка рядовых сотрудников компании и/или ее руководства;*

*•   выстраивание и формализация рабочих процессов в ИТ-отделах крупных компаний.*

1. Верно ли утверждение? «IT-аутсорсинг используется только в случаях, когда не хватает времени на реализацию поставленных задач»

*Нет*

1. Каких принципов стоит придерживаться при работе с компаниями, предлагающими услуги IT-аутсорсинга

*•   на аутсорсинг желательно передавать только непрофильные функции;*

*•   необходимо отчетливо представлять, какие услуги с какими условиями предоставления передаются на исполнение компании-подрядчику;*

*•   необходимо обеспечить уверенность в том, что компания — поставщик услуг не раскрывает предоставленную ей информацию, для чего имеет смысл негласно провести репутационный аудит компании.*

1. Какие компоненты включает в себя IT-инфраструктура?

*•   базы данных и хранилища данных;*

*•   информационные потоки внутри и вне организации;*

*•   портфель прикладных систем;*

*•   стандарты на программно-аппаратные средства;*

*•   системы управления инфраструктурой, средства обеспечения безопасности, системное ПО.*

1. Что представляет из себя «базы данных о конфигурациях IT (CMDB, Configuration Management DataBase)?

*Это инструмент, помогающий создать логическую модель IT-инфраструктуры, позволяющий иметь доступ к единым каталогам объектов IT-инфраструктуры на уровне конфигурационных единиц.*

1. Верно ли утверждение? «CMDB может помочь при анализе нагрузки на различные ее элементы и, соответственно, своевременно выявлять «узкие места», проводя необходимые изменения и/или осуществляя регламентные работы.»

*Да*

1. Сайзинг – это

А) планирование размера CMDB

*Б) количественное планирование аппаратных ресурсов ИС под бизнес процессы и потребности пользователей*

В) Оба определения верны

Г) Оба определения неверны

1. Верно ли утверждение? «При проектировании IT-инфраструктуры стоит провести только анализ количества пользователей, транзакций и обрабатываемых объема данных»

*Нет.*

1. Какие индикаторы могут использоваться для определения критичности влияния конкретного ИТ-сервиса на непрерывность деятельности компании?

•   RTO (Recovery Time Objective — целевое время восстановления) — удовлетворяющий требованиям бизнес-пользователей интервал времени после аварии, необходимый для полного восстановления ИТ-сервисов;

•   RPO (Recovery Point Objective — целевая точка восстановления) — удовлетворяющий требованиям бизнес-пользователей интервал времени, предшествующий аварии (или логической ошибке)

1. Верно ли утверждение? «В качестве концепций/стратегий по обеспечению непрерывности функционирования ИТ возможно использовать серверные технологии в различных конфигурациях»

*Да.*

1. Что понимается под надежностью информационной системы?

«свойство системы выполнять заданные функции, сохраняя свои эксплуатационные характеристики в заданных пределах в течение требуемого промежутка времени или требуемой наработки в определенных условиях эксплуатации»

1. Что является показателями надежности информационной системы?

* вероятность безотказной работы;
* плотность вероятности отказов (частота отказов);
* интенсивность отказов;
* среднее время безотказной работы (средняя наработка на отказ).

1. С какой целью проводится структурно-логический анализ надежности информационной системы?

*Расчет надежности производится для обоснования выбора того или иного конструктивного решения, определения целесообразности резервирования и достижимости определенного уровня надежности при текущем уровне технологий.*

1. Выделите основные сферы применения сервисного подхода:

*•   развитие ИС для поддержки сервисной бизнес-модели;  
•   управление поддержкой и предоставлением услуг с использованием ИТ;  
•   разработка и прототипирование сервисов, поддерживаемых ИТ;  
•   управление ИТ-аутсорсингом;  
•   управление мобильными и облачными сервисами;  
•   расчет стоимости и эффективности сервисов;  
•   построение/оптимизация технической архитектуры;  
•   планирование аппаратных ресурсов ИС под бизнес-процессы;  
•   поддержка непрерывности предоставления ИТ-сервисов и разработка планов восстановления.*