Какое утверждение характерно для большинства персональных лицензий на программное обеспечение?

* Пользователю разрешено установить ПО только на один компьютер.
* Разработчикам разрешено вносить изменения в исходный код ПО и обмениваться им.
* Компании разрешено использовать ПО на всех устройствах в комплексе зданий.
* Пользователю разрешено обмениваться ПО с друзьями.

Системному администратору нужно вручную выполнить обновления на удаленной рабочей станции Linux, используя ПК с ОС Windows 10. Какое средство он должен использовать, чтобы обеспечить защищенный доступ и настроить устройство Linux в сетевом режиме?

* Клиент удаленного рабочего стола Windows
* Клиент удаленного помощника Windows
* SSH-клиент
* Клиент Telnet

Какие два из приведенных вариантов являются примером качественного обслуживания? (Выберите два варианта.)

* Технический специалист неоднократно предлагает заказчику согласиться на гарантийное обслуживание продукта.
* Технический специалист незамедлительно информирует заказчика о возможных задержках.
* Технический специалист говорит медленно и использует при общении с заказчиком распространенные в отрасли промышленности жаргон и технические термины.
* Технический специалист непрерывно напоминает заказчику, что проблема произошла вследствие небрежности на стороне заказчика.
* Технический специалист поддерживает связь с заказчиком после предоставления услуг.

В каких случаях выполняется передача проблемы от инженера первого уровня инженеру второго уровня?

* если требуется заменить периферийное устройство
* если требуется перезагрузка оборудования
* если требуется установить драйверы, приложения или операционные системы
* если требуется отрегулировать разрешение экрана компьютера заказчика

При проведении компьютерно-технической экспертизы, какой тип данных будет потерян при отключении питания компьютера?

* данные, которые хранятся на магнитном диске
* данные, которые хранятся в ОЗУ
* данные, которые хранятся на твердотельных дисках
* данные, которые хранятся на внешнем диске

Что должен сделать инженер второго уровня сразу после получения заказа, переданного от инженера первого уровня?

* Позвонить инженеру первого уровня и задать вопросы о проблеме.
* Позвонить заказчику и задать дополнительные вопросы для решения проблемы.
* Задокументировать возможные решения проблемы в заказе и вернуть его инженеру первого уровня.
* Отправить заказ инженеру третьего уровня и обратиться за поддержкой.

Для каких языков программирования требуется преобразование программы в исполняемый код с помощью компилятора? (Выберите два варианта.)

* Java
* Python
* C#
* PowerShell
* VBScript

Каких двух действий должен избегать технический специалист центра обслуживания при работе с недовольным клиентом? (Выберите два варианта.)

* Извиняться за неудобства, причиненные клиенту.
* Тратить время на объяснение причин возникновения проблемы.
* Дать клиенту возможность рассказать о проблеме, не перебивая его.
* Ставить вызов клиента на удержание или переводить этот вызов.
* Выражать сочувствие.

Сотрудник архива медицинской документации в одной из больниц в США случайно отправляет медицинскую карту пациента на принтер в другом отделе. Когда этот сотрудник подходит к принтеру, то он не находит эту карту. Стандарты соответствия какого типа наиболее точно характеризуют нарушение конфиденциальности? (Выберите два варианта.)

* ePHI
* PHI
* PCI
* DRM
* GDPR
* PII

Дайте определение информационного права (cyber law).

* Процесс сбора и анализа данных из компьютерных систем, сетей, систем беспроводной связи и устройств хранения данных.
* Единый закон, определяющий противоправные действия, совершаемые в Интернете.
* Свод международных, государственных и региональных законов, относящихся к специалистам по защите вычислительных систем.
* Договор, определяющий взаимные требования организации и поставщиков ИТ-услуг к согласованному уровню поддержки.

В чем заключается основная обязанность технического специалиста первого уровня, работающего в центре обслуживания?

* ввод краткого описания проблемы заказчика в систему регистрации заявок
* получение заказов на обслуживание от технического специалиста более низкого уровня
* повторный звонок заказчику для получения ответов на дополнительные вопросы, которые помогут решить проблему
* удаленное подключение к устройствам заказчика и обновление драйверов и операционной системы

Инженер получает вызов от заказчика, который оказывается слишком разговорчивым. Как следует вести себя в таком случае?

* Позволить заказчику говорить, не прерывая его, и попытаться использовать для сбора данных «закрытые» вопросы.
* Обсудить проблему с заказчиком и быстро собрать необходимую для помощи информацию.
* Вежливо вмешаться в монолог заказчика и контролировать ход беседы, задавая заказчику социальные вопросы.
* Использовать«открытые» вопросы и повторять вслух всю полученную информацию, чтобы вежливо показать заказчику, что он предоставляет ненужные сведения.

Выполнение какой задачи необходимо передать инженеру второго уровня?

* проверка ненадежных внешних кабелей
* замена тонер-картриджей
* очистка мыши
* изменение параметров CMOS

Почему процедура учета, хранения и передачи доказательств имеет важное значение в случае киберпреступления?

* Она гарантирует признание виновным
* Она доказывает вину.
* Она удостоверяет доказательства.
* Она обеспечивает защиту авторских материалов.

Какое определение можно дать для файла сценария?

* Файл, который перед выполнением компилируется и транслируется в машинный язык.
* Простой текстовый файл, используемый для автоматизации процессов и задач.
* Простой файл с одиночным оператором, который неоднократно циклически повторяется.
* Файл, который является выходом условного оператора.

Инструктор службы поддержки обучает нового инженера некоторым основным правилам начала разговора с заказчиком. Какому из нижеследующих приемов инструктор будет учить новичка?

* Узнать имя заказчика и наладить с ним контакт. После этого задать ряд вопросов для оценки уровня знаний заказчика.
* Начать с «закрытых» вопросов с целью определить, насколько заказчик понимает проблему, после чего перейти к процессу исправления проблемы.
* Выяснить, что заказчик знает о принципах работы службы поддержки, и затем с помощью «закрытых» вопросов осуществить процесс исправления проблемы.
* Спросить заказчика, в чем заключается проблема, и затем представиться.

В чем заключаются типичные обязанности инженера первого уровня в центре обработки вызовов?

* сбор информации при обращении заказчика на помощью
* формирование и передача заказа на уровень выше и звонок заказчику для получения дополнительной информации
* устранение неисправностей, в ходе которого может потребоваться вскрытие корпуса компьютера
* использование ПО удаленного доступа для устранения неисправностей компьютера заказчика

Какой компонент процесса управления изменениями имеет отношение к затратам и ресурсам, необходимым для внедрения?

* внедрение
* идентификация
* утверждение
* оценка

Что требуется инженеру, чтобы внести изменения в ПО, установленное на компьютере пользователя?

* разрешение пользователя
* два свидетеля
* проверка легальности ПО
* разрешение вышестоящего специалиста

Какое утверждение характерно для лицензии на прикладное ПО с открытым исходным кодом?

* Она разрешает пользователям вносить изменения в исходный код и обмениваться им.
* Она не требует приобретения ПО для его использования.
* Ее нельзя использовать для развертывания в комплексе зданий.
* Она требует подтвержденного прохождения курса профессионального обучения перед использованием ПО.
* Она требует регистрации вместо приобретения.

Что можно предотвратить с помощью тщательно и правильно задокументированного учета хранения вещественных доказательств при выполнении компьютерно-технической экспертизы?

* киберпреступность
* кражу личных данных
* копирование материалов, защищенных авторским правом
* фальсификацию доказательств

Инженер устраняет неполадки на компьютере в рабочей среде и обнаруживает много нелицензионных копий кинофильмов на жестком диске. Что инженер должен сделать?

* Напомнить пользователю, что загрузка нелицензионного содержимого незаконна и что пользователю следует воздержаться от подобных действий.
* Сообщить об обнаруженном содержимом по надлежащим каналам.
* Создать копию всего нелицензионного содержимого и отправить её в правоохранительные органы.
* Удалить нелицензионное содержимое и документировать всю проделанную работу.

