

Vacsina otazok bola kruzkovacich. Niektore v tomto vypracovanom teste su rozpisovacie, ale v originaly boli kruzkovacie (nezapamatal som si vsetky otazky). Kruzkovacie boli 1,3,4,6,7,8,9,11,12,14,15,16,17,19,20,23,26,27,28,29,31,32,33

1) Outsourcing je:

- smluvni vztah, který ma za úkol ....
- je delegace nekterych cinnosti na specializovanou organizaci
- firma predava veskerou zodpovednost za urcitou firemni aktivitu externimu dodavateli
- nakup programatoru z Indie

2) Jake jsou zakladni charakteristiky sluzby (alespon 3)

Sluzba = platba za výkon

# Nehmotný výstup, těžko kvantifikovatelný a měřitelný

# Neskladovatelná

# Nedostatečně mobilní

# Spotřeba probíhá současně s dodávkou

# Zákazník je „on-line“ přítomen produkci

# Zákazník je často „spolutvůrce, spoludodavatel“

# Složitě specifikovatelná

3) Socialni inzenyrstvi je

- termín pro metodu, jež vede legitimní počítačové uživatele k poskytnutí užitečných informací, které pomáhají útočníkovi získat neautorizovaný přístup do jejich počítačového systému.
- způsob získávání důležitých informací od uživatelů bez jejich vědomí, že toto činí

4) Nastane-li bezpecnostni incident, je spravne:

- vytvorit zaznam
- kontaktovat osoby podezrele z incidentu
- vratit utok
- okamzite vycistit system a vratit ho do puvodniho stavu

5) 3 druhy utoku na PC system (1 poradne rozepsat)

DoS attack - technika útoku na internetové služby nebo stránky, při níž dochází k přehlcení požadavky a pádu nebo minimálně nefunkčnosti a nedostupnosti pro ostatní uživatele.

Cíle takového útoku jsou v zásadě dva:

- Vnucení opakovaného resetu cílového počítače
- Narušení komunikace mezi serverem a obětí tak, aby jejich komunikace byla buď zcela nemožná, nebo alespoň velmi pomalá.

Socialni inzenyrstvi a lidska chyba

Backdoors

Exploits

6) Autentifikace je

Uživatel-systém autentifikace

- Ověření identity uživatele
- Hesla musí splňovat předepsaná pravidla
- Vícekrát použitelná hesla musí být chráněna
- Autentifikační Tokeny musí být chráněny

## Systém-systém autentifikace

- Lze užít neexpirující hesla

## 7) Raid level 1 je

### RAID 1

- Využívá mirroring.
- Velmi spolehlivé
- Poloviční objem pole
- Vysoká rychlost čtení (oba disky pracují současně)

## 8) NAS je

### Network Attached Storage

Jedná se o způsob ukládání dat, který využívá speciální zálohovací zařízení, připojená přímo do počítačové sítě

## 9) Transakce je

- nejmenší jednotka proveditelné práce
- atomicita - transakce je nejmenší jednotka práce, buď jsou provedeny všechny části transakce nebo žádná
- konzistence - po provedení transakce musí být data v datovém zdroji v konzistentním stavu
- izolace – jednotlivé transakce jsou od sebe odděleny
- trvanlivost - pokud je transakce ukončena jsou změny jí způsobené již trvale promítnuty do datového zdroje

## 10) Cluster je + typy

je seskupení volně vázaných počítačů, které spolu úzce spolupracují, takže navenek mohou pracovat jako jeden počítač

### High-availability clusters (vysoce dostupné clustery)

- Používá se pro zajištění nepřetržité služby bez ohledu na možné problémy, jež postihnou jednotlivé zdroje.

### Load Balancing (rozložení zátěže)

- Používá se pro rozložení zátěže mezi více uzlů

### Computational clusters (výpočetní clustery)

- Používá se pro získání vysokého výpočetního výkonu
- Cluster na úrovni aplikace
  - Speciální aplikace schopná řídit distribuci a komunikaci jednotlivých úloh.
- Cluster na úrovni operačního systému
  - Nejvhodnější rozmístění po uzlech zařídí OS.

## 11) SSO znamená

### Server System Operation

- Monitoring a správa vzdálených systémů
- Proaktivní monitoring
- Správa dávkových operací, tisků, zálohovacích procesů

## 12) MAM se používá u

### Message and Alert Management

- iSeries
- zSeries
- ...Series
- ...Series

13) 3 vyhody u iSeries

LIC – Licenced Internal Code

Škálovatelnost

Spolehlivost

Otevřenost (možno provozovat Linux, Unix, Windows...)

Výkon on demand

Nativní podpora DB2, Javy

Particovatelnost

Clustering a HA

Security

14) Mezi Tivoli produkty patri

Myslim ze vsetky moznosti oli spravne

15) Co nam zajisti ze ve WAN funguji procesy i v pripade stahovani velkeho objemu dat

- Eye of the storm

- QoS

- MPLS

- VPN

16) Pomoci jakych nastroju sledujeme vytizeni LAN/WAN

- Tacacs

- Cacti

- Eye of the Storm

- Radius

17) Vyrobcu sitovych zarizeni

- IBM

- 3COM

- NOKIA

- CISCO

18) Jake budem pokladat dotazy, kdyz nam zakaznik nahlasi, ze mu nefunguje sit.

Toto zvladne kazdy napisat podla seba

19) Vyhody mainframu proti ostatnim platformam

- spoehlive

- snadna konfigurace a udrzba

- TCO

- vse vyse uvedene

20) Hlavni oblasti vyuziti mainframe

- serverova virtualizace, hosting

- simulace realnych stavu, vyzkum

- aplikace pro masivni zpracovani transakci

- matematicke modelovani, vypocty v plovouci carce

21) Jakym zpusobem se v soucasnosti mainframe chladi

-forced air cooling

-klimatizovane miestnosti, vodne chladenie

22) Jaka HW zarizeni jsou potreba k plnohodnotnému nasazení mainframových řešení

UPS, power generator, air conditioning, gas fire extinguishing system, alarm system, security locks, CCTV (Closed-circuit television) and constant monitoring of environment conditions.

23) Kanály komunikace pro Helpdesk

- chat
- mail
- WEB tool
- telefon

24) 3 KPI (Key Performance Indicators) pro Helpdesk

ASA (Average Speed Of Answer), CSAT (Customer Satisfaction), ...

25) Jaké typy toolů jsou nutné pro podporu helpdeskových aktivit (pouze základní kategorie)

- Staffing
- Telephony
- Call Handling
- Knowledge Basis
- Reporting

26) Do Asset Managementu se neradí tyto aktivity:

- Inventory reconciliations
- obnova SW licenci
- monitoring serveru
- stock management

27) Používané nástroje kontroly procesu v OIS (Operation Infrastructure Services) jsou

- zákaznický audit
- interní audit
- kontrolní meritka stanovená v procesech
- SLA (Service Level Agreement)

28) hlavní činnosti CSO (Customer Service Operation)

- service management
- monitoring
- reporting
- stock management

29) Hlavní procesy nejsou v CSO (Customer Service Operation)

- problem management
- change management
- availability management
- Major incident management

### 30) naznačit inventory reconciliation + managementu

#### Podcast Asset Managementu

##### HW Asset Management

###### Předmět porování

- Servry
- Pracovní stanice
- Síťová zařízení

###### Zdroje

- Databáze spravovaná zákazníkem
- Databáze spravovaná IBM

###### Výsledky

- Položky nalezeny v obou databázích
- Položky nalezeny v jedné z databází
- Položky nalezeny pouze v jiném systému

###### Analýza

- Hledání příčiny nesouladu položek
- Analýza dostupných zdrojů dat i mimo zdroje původního porování

###### Řešení:

- Přidání, vymazání, úprava položky v databázích

##### SW Asset Management

###### Předmět porování

- SW na servrech
- SW na pracovních stanicích

###### Zdroje

- Instalační scany ze serverů a pracovních stanic
- Databáze licencí

###### Výsledky

- Nalezen dostatek licencí
- Nalzen nedostatek licencí
- Nenalezena odpovídající licence

###### Analýza

- „Free of charge“ licence
- Pokrytí SW licencí vyšší verze / jiné platformy / podobného typu
- Licenční pokrytí nutné -> třeba přistoupit k řešení

###### Řešení:

- Zakoupení licence
- Přesunutí licencí mezi jednotlivými organizačními částmi určitého zákazníka
- Deinstalace SW

### 31) Itil neni

- ...
- ...
- ...

- EU norma

### 32) Co neni v Itilu

- ...
- ...
- ...

- Helpdesk

### 33) SOA je

Service Oriented Architecture

Architektonický koncept založený na volně vázaných, obchodně zaměřených, sdílených a opakovaně použitelných službách (modulech)

Definuje základní pravidla jak navrhovat distribuované systémy

Komunikace mezi službami je typicky asynchronní

### 34) IDC

Integrated Delivery Center

standardizace poskytovaných služeb a technologií, dodávaných definovanými kompetencemi, umístěnými na centralizovaném místě.

Výhody IDC

- poskytování servisu z malého počtu fyzických míst
- kombinace prací z několika oblastí jako jsou například správa serverů a sítí, call centra, servis management (problem a change management) a reportování
- jsou řízeny jako jedna entita
- zvyšují kvalitu servisu standardizací, automatizací a konsolidací