**第2章、信息系统服务管理**



**考** **点** **9** **:** **监** **理** **知** **识**

1 、监理活动的主要内容被概括为**“** **四控、三管、** **一协调”(** **掌** **握** **)**

**(09上4)(10下5)(12下6)(13上9)(13下9)(14上8)(14下9**)

**四控：** **质量控制；进度控制；投资控制；变更控制**

**三管：** **合同管理；信息管理；安全管理**

**一协调：在信息系统工程实施过程中协调有关单位及人员间的工作关系**

**2** **、工程管理三方：建设方、承建方、监理方。(** **0** **9** **下7** )

3、 监理大纲(亦称监理方案)、监理规划和监理实施细则都是社会监理单位分别在投标阶段和实施监理 的准备阶段编制的监理文件。 **(掌握** **)(14上9~10)**

√ 监理大纲：监理大纲是社会监理单位为了获得监理任务，在投标阶段编制的项目监理方案性文件， 亦称监理方案。

√ **监理规划：** 监理规划是在监理委托合同签订后，在项目 总监理工程师主持下，按合同要求，结合项 目的具体情况制定的指导监理工作开展的纲领性文件。

√ **监理实施细则：监理**实施细则是在监理规划指导下，项目监理组织的各专业监理的责任落实后，由

专业监理工程师针对项目具体情况制定的具有实施性和可操作性的业务文件。 √ **监理合同**是解决争议的依据：

4 、总监理工程师不得将以下工作委托总监理工程师代表：

**①主持编写项目监理规划；**

**②签发工程开工/** **复工报审表、监理通知、工程款支付证书和工程竣工监理报告；**

1. **调解建设单位与承包单位的合同争议、处理索赔和审批工程延期；**

**④根据工程项目的进展情况进行监理人员的调配、调换不称职的监理人员等；(总**

监管大事，管人、钱、工期，这些事情均不可交由总监代表去做)

**调整总监要建设单位同意，调整专业监理师只需通知建设单位就可**以 。



**考点10:** **ITIL、打** **服** **务** **生** **命** **周** **期**

√ 1 、ITSS **组** **成** **要** **素** **包** **括人** **员** **、** **流程** **、** **技** **术** **和** **资** **源**， 简 称PPTR;

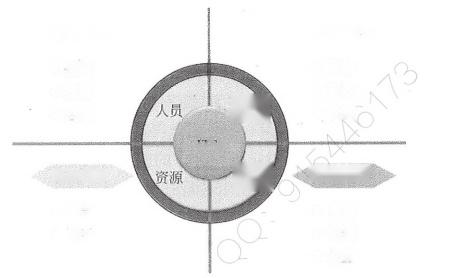
(15

( 1 ) 人 员 ： 指 提 供 IT 服 务 所 需 的 人 员 及 其 知 识 、 经 验 和 技 能 要 求 ；

( 2 ) 流 程 ： 指 提 供 IT 服 务 时 ， 合 理 利 用 必 要 的 资 源 ， 将 输 入 转 化 为 输 出 的 一 组 相 互 关 联 和 结 构 化 的 活 动 ；

( 3 ) 技 术 ： 指 交 付 满 足 质 量 要 求 的 IT 服 务 应 使 用 的 技 术 或 应 具 备 的 技 术 能 力 ；

( 4 ) 资 源 ： 指 提 供 IT 服 务 所 依 存 和 产 生 的 有 形 及 无 形 资 产 。



正确做事

● 简洁

● 高效

●协调

ITss

高效做事

专 业 ● 先进

● 安全

正确选人

●知识 技 能

● 经验

保障做事

● 科学 配 套

● 合理

过程

技术

√ 2、IT 服务5个**生命周期**：**规划设计、部署实施、服务运营、持续改进，监督管理**5 个阶段组成，简称**PIOIS**

**(** **掌** **握** **)(** **1** **6** **下** **1** **1** **)** **(** **1** **7** **下** **1** **0** **)** **(** **1** **8** **下** **1** **0** **)**

(1)规划设计：从客户业务战略出发，以需求为中心，参照 ITSS 对 IT 服务进行全面系统的战略规划和 设计，为 IT服务的部署实施做好准备，以确保提供满足客户需求的IT 服 务 ；

( 2 ) 部 署 实 施 ： 依 据 ITSS 建立管理体系、部署专用工具及服务解决方案；( 1 9 上 1 0 )

(3)服务运营：根据服务部署情况，依据 ITSS,采用过程方法，全面管理基础设施、服务流程、人员和 业务连续性，实现业务运营与 IT服务运营融合；

(4)持续改进：根据服务运营的实际情况，定期评审 IT 服务满足业务运营的情况，以及 IT 服务本身存 在的缺陷，提出改进策略和方案，并对 IT 服务进行重新规划设计和部署实施，以提高 IT服务质量；

(5)监督管理：本阶段主要依据 ITSS 对 IT 服务服务质量进行评价，并对服务供方的服务过程、交付结 果实施监督和绩效评估。

√ **3** **、ITSS** **体系的提出从** **业务分类、服务管控、服务安全、服务业务、外包、对象、和行业等**方面考虑，

分**为** **基础标准、服务管控标准、服务外包标准、业务标准、安全标准、行业应用标准** 6 大 类 。 **(掌握)**



**考** **点** **1** **1** **:** **信** **息** **系** **统** **审** **计**

1. 信息系统审计的目的是评估并提供反馈、保证和建议。其关注之处可分为3 类，分别是

**可用性**、**保密性、完整性；** (16 下12)

2、信息系统审计的主要组成部分包括以下6个方面：(1)信息系统的管理、规划与组织(2)信息系 统技术基础设施与操作实务(3)资产的保护(4)灾难恢复与业务持续计划(5)应用系统开发、获得、实 施与维护(6)业务流程评价与风险管理( 1 7 下 1 1 )

3 、信息系统审计原则： **ISACA公告、ISACA公告职业准则、ISACA职业道德规范(18**

4 、COBIT (信息及相关技术控制目标)基于五条基本原则治理和管理企业 I**T:**

**(1)满足利益相关者需** **求；(2)端到端覆盖企业；(3)采用单一集成框架；(4)启用一种综合的方法；(5)区分治理和管理。**

**5、基于风险的审计方法审计内涵有：企业风险、确定风险、风险评估、风险管理、风险沟通。**

6 、基于风险方法来进行审计的步骤如下：( 1 9 上 1 1 )

①编制组织使用的信息系统清单并对其进行分类。

②决定哪些系统影响关键功能和资产。

③评估哪些风险影响这些系统及对商业运作的冲击。

④在上述评估的基础上对系统分级，决定审计优先值、资源、进度和频率。审计者可以制定年度审 计计划，开列出一年之中要进行的审计项目。

7、信息系统审计流程 P132 图( 1 8 下 1 1 )