

40 下面哪一项是对可靠性的最佳定义？

- a) 服务和组件的可用性
- b) 影响服务和流程的风险等级
- c) 服务或配置项在未失效情况下能执行其功能多久
- d) 服务和组件能以多快的速度恢复到正常工作状态

1 ITIL 服务管理的实施需要准备和计划好 4Ps 使用的效率 and 效果，什么是 4Ps？

- a) 人员、流程、合作伙伴、性能
- b) 性能、流程、产品、问题
- c) 人员、流程、产品、合作伙伴
- d) 人员、产品、视角、合作伙伴

2 流程负责人(Process Owner)在 RACI 角色矩阵中有一个 “I” 的角色。下面哪一项是对该角色的期望？

- a) 负责(Accountable)活动的结果
- b) 执行(Perform)一项活动
- c) 被通告活动的时间进度
- d) 管理一项活动

3 下面哪一项是供应商管理协商和约定的职责？

- a) 服务协议(SLAS)
- b) 第三方合同
- c) 服务组合
- d) 运营服务协议(OLAs)

4 下面哪一项负责服务指标 (Service Metric) 测量？

- a) 职能
- b) 成熟度和成本
- c) 端到端的服务
- d) 基础设施的可用性

5 下面哪些是在服务运营中描述的服务台组织结构？

- 1. 本地服务台
- 2. 虚拟服务台
- 3. IT 帮助台
- 4. “向日葵”式
- a) 只有 1, 2 和 4
- b) 只有 2, 3 和 4
- c) 只有 1, 3 和 4
- d) 只有 1, 2 和 3

6 下列哪项是重大事件（Major Incident）需要的？

- a) 单独的过程
- b) 不要太紧急
- c) 较长的时间范围
- d) 较少的文档

7 下面哪一个活动在持续服务改进(CSI)方法的“我们达到什么地位？”步骤中执行？

- a) 实施服务和流程改进
- b) 回顾测量和指标
- c) 创建基线
- d) 定义可量化的目标

8 下面哪项要考虑方针和方向？

- a) 容量管理
- b) 治理
- c) 服务设计
- d) 服务级别管理

9 下面哪一项是服务级别管理的目的？

- a) 执行需要的用于支持当前 IT 服务的服务运营活动
- b) 确保提供充分的容量，以交付约定的服务性能
- c) 创建和组织服务目录
- d) 对于所有当前 IT 服务，确保提供了 IT 服务约定的级别

10 下面哪一项可以帮助确定问题的影响等级？

- a) 最终介质库(DML)
- b) 配置管理系统(CMS)
- c) 需求声明(SOR)
- d) 标准操作程序(SOP)

11 下面哪一项不是问题管理的目标？

- a) 减轻不可预防事件的影响
- b) 防止问题及其导致的事件的发生
- c) 消除重复发生的事件
- d) 尽可能快地将服务恢复到正常运营水平

12 哪个流程包括业务、服务和组件子流程？

- a) 容量管理
- b) 事件管理
- c) 服务级别管理
- d) 财务管理

13 服务始终交付给客户的应该是什么？

- a) 应用
- b) 基础架构
- c) 价值
- d) 资源

14 哪个流程负责与客户讨论是否服务满足了他们的目标的报告？

- a) 持续服务改进
- b) 变更管理
- c) 服务级别管理
- d) 可用性管理

15 下列哪项不是服务目录管理的责任？

- a) 确保服务目录中的信息是准确的
- b) 确保服务级别协议得到维护
- c) 确保服务目录中的信息与服务组合中的信息是一致的的是准确的
- d) 确保所有运营服务都记录在服务目录中

16 什么是服务生命周期中的服务运营阶段目标的最佳描述？

- a) 在服务生命周期过程中，决定 IT 如何与供应商合作
- b) 主动预防 IT 服务的所有中断
- c) 设计和建立满足业务需求的流程
- d) 为业务用户和客户交付及管理议定级别的 IT 服务

17 下面哪一个不是服务生命周期中的服务转换阶段的责任？

- a) 确保服务可以在设计阶段明确的约束下得到管理的和运营
- b) 设计和开发服务管理能力
- c) 提供有关服务方面的高质量的信息
- d) 规划管理发布所需要的资源

18 如下表述哪一个是正确的？

- a) 配置管理系统是已知错误数据库的一部分
- b) 服务知识管理系统是配置管理系统的一部分
- c) 配置管理系统是服务知识管理系统的一部分
- d) 配置管理系统是配置管理数据库的一部分

19 下列哪项包括 PDCA 四个阶段？

- a) 戴明环
- b) 持续服务改进方法
- c) 七步改进流程
- d) 服务生命周期

20 下列哪项最好地描述了最终介质库？

- a) 一个安全的地方，用于存放最终硬件备用设备
- b) 一个安全的库，用于存储和保护所有最终授权的介质配置项(CI)版本
- c) 一个数据库，包含所有介质配置项(CI)的定义
- d) 一个安全的库，用于存储和保护所有最终授权的软件和备份的版本

21 下列哪项是发布和部署管理的目标？

- a) 标准化用于提高效率和改进所有变更的方法和程序
- b) 确保服务资产和配置项的所有变更都记录在配置管理系统
- c) 确保变更的所有业务风险得到优化
- d) 与客户和利害关系人一起定义和协定发布和部署计划

22 哪个流程涉及监控 IT 服务，并检测何时性能降到了可接受的界限之下？

- a) 服务资产和配置管理
- b) 事态(Event)管理
- c) 服务目录管理
- d) 问题管理

23 下面哪一个是事件管理的主要目标？

- 1. 自动化检测影响服务的事态
- 2. 尽可能快地恢复正常服务运营
- 3. 最小化对业务运营的消极影响

- a) 只有 1 和 2
- b) 只有 2 和 3
- c) 只有 1 和 3
- d) 以上都是

24 下面哪一项不属于服务生命周期的服务设计阶段的活动？

- a) 设计并维护所有服务转换包
- b) 针对新引入的或改进的服务，提供高质量、安全和有弹性的设计
- c) 贯彻执行服务战略，确保它们反映在服务设计流程和服务设计中
- d) 测量服务设计及支持流程的效率和效果

25 下面哪一项是术语服务管理的最佳定义？

- a) 用于以服务的形式为客户提供价值的的一套特定的组织的能力
- b) 一组相互关联、相互作用，或是相互独立的组件，为共同的目的而形成的统一整体并共同运营
- c) 组织内执行特定活动的功能管理
- d) 执行特定活动的角色所组成的组织部门

26 下列哪些通常能在支持 IT 服务的合同中找到？

- 1.与合同相关的财务安排
- 2.提供的商品或服务的描述
- 3.双方的职责和依赖关系

- a) 仅 1 和 2
- b) 仅 1 和 3
- c) 仅 2 和 3
- d) 以上都是

27 服务生命周期的哪一个阶段对于定义运营新服务的流程是必要的？

- a) 服务设计：设计流程
- b) 服务战略：开发交付物
- c) 服务转换：计划和准备部署
- d) 服务运营：IT 运营管理

28 下面哪一项是对服务级别协议（SLA）的最好描述？

- a) 确定各方职责的合同的一部分
- b) 服务提供方和内部组织之间的协议
- c) 服务提供方和外部提供方之间的协议
- d) 服务提供方和他们的客户之间的协议



29 什么团队应该审查那些必须比正常变更流程要更快地实施的变更？

- a) 技术管理
- b) 紧急 (Emergency) 变更顾问委员会
- c) 紧急 (Urgent) 变更委员会
- d) 紧急 (Urgent) 变更授权人员

30 就为业务增加价值而言，下面哪一项描述了服务运营的贡献？

- a) 服务的成本可以设计、预测和验证
- b) 可以识别对优化的测量
- c) 可以规范服务价值
- d) 服务价值的客户可视化

31 服务生命周期的哪个阶段更加关注定义方针和目标？

- a) 服务设计
- b) 服务转换
- c) 持续服务改进
- d) 服务运营

32 下列哪项最好地描述了服务请求？

- a) 用户对信息、建议或标准变更的请求
- b) 客户想要而且准备为此而付费的所有事情
- c) 由用户通过基于 web 的自助窗口输入的所有请求和需要
- d) 具有低风险而且无需通过变更顾问委员会 (CAB) 会议，可以由变更经理批准的所有变更请求 (RFC)

33 考虑下面列表：

1. 变更权限
2. 变更经理
3. 变更顾问委员会(CAB)

下列哪项是对以上各项的最佳描述？

- a) 工作描述
- b) 职能
- c) 团队
- d) 角色、人员或小组

34 服务管理的哪一个领域能够从自动化中受益？

1. 设计和建模
2. 报告
3. 模式识别和分析
4. 检测和监控

- a) 1、2 和 3
- b) 1、3 和 4
- c) 2、3 和 4
- d) 以上都是

35 IT 服务连续性策略应该基于：

1. 服务指标的设计
2. 业务持续性策略
3. 业务影响分析 (BIA)
4. 风险评估

- a) 只有 1、2 和 4
- b) 只有 1、2 和 3
- c) 只有 2、3 和 4
- d) 只有 1、3 和 4

36 哪一个流程负责提供使用 IT 服务的权限？

- a) 事件管理
- b) 访问管理
- c) 变更管理
- d) 请求履行

37 下面哪些是由设施管理来管理的？

- 1. 数据中心或机房里的硬件
  - 2. 应用
  - 3. 供电和冷却设施
  - 4. 恢复站点
- a) 只有 1、2 和 3
  - b) 以上都是
  - c) 只有 1、3 和 4
  - d) 只有 1 和 3

38 下面哪一项是服务资产和配置管理的最佳描述？

- a) 描述硬件的拓扑结构
- b) 描述配置项(CIs)是如何共同工作来交付服务的
- c) 定义哪些软件应该安装在哪些特定的硬件
- d) 定义版本号在发布中是如何使用的

39 下列哪项包含传递到服务转换以便于实施一个新服务的信息？

- a) 服务选项 (Service Option)
- b) 服务转换包 (STP)
- c) 服务设计包(SDP)
- d) 服务许可 (Service Charter)