

37 “多级 SLA”是一个三层结构。下列哪层不是这种类型 SLA 的部分？

- a) 客户级别
- b) 服务级别
- c) 公司级别
- d) 配置级别

38 下列哪一项是基于服务的服务级别协议的最佳描述？

- a) 是与某个单个客户组签订的协议，涵盖了这些客户使用的所有服务
- b) 为单一客户描述某一服务的协议
- c) 是涵盖了在多级 SLA 结构中与服务有关的问题
- d) 为使用某项服务的所有客户描述该项服务的协议

39 谁负责定义变更管理的指标？

- a) 变更管理流程的负责人
- b) 变更顾问委员会
- c) 服务负责人
- d) 持续服务改进经理

40 下面哪一个有关事件报告和记录的陈述是正确的？

- a) 事件只能由用户报告
- b) 事件能由任何人能检测到服务中断或潜在中断来报告
- c) 所有服务台的呼叫必须作为事件记录下来
- d) 技术员工报告的事件必须作为问题来记录

1

下面哪些项在服务资产与配置管理范围之内？

1. 配置项 (CIs) 的识别
2. 记录配置项 (CIs) 之间的关系
3. 记录和控制虚拟配置项 (CIs)
4. 批准软件的购买以支持服务资产与配置管理

- a) 只有 1, 2, 和 3
- b) 以上各项都是
- c) 只有 1, 2 和 4
- d) 只有 3 和 4

2

下列哪项是服务生命周期中服务运营阶段的目的的最佳描述？

- a) 在服务生命周期中，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

3

下列哪些项是服务生命周期中服务战略阶段的目标？

1. 提供什么是战略的理解
  2. 确保客户和服务提供方之间的工作关系
  3. 定义如何创造价值？
- a) 只有 1
  - b) 只有 2
  - c) 只有 3
  - d) 以上都是

4

哪个流程是负责确保合适的测试？

- a) 知识管理
- b) 发布与部署管理
- c) 服务资产与配置管理
- d) 服务级别管理

5 下面哪项不包含事态管理?

- a) 入侵检测
- b) 记录和监控数据中心的环境状况
- c) 记录服务台人员缺席
- d) 监控配置项的状态

6 下列哪项是由访问管理执行的活动?

- a) 为数据中心和其他建筑提供的员工提供物理安全
- b) 管理对机房或其它安全地点的访问
- c) 管理对服务台的访问
- d) 管理使用一项服务或一组服务的权限

7 下列哪项是服务生命周期的服务运营阶段中的流程列表?

- a) 事态(Event)管理、事件(Incident)管理、问题管理、请求履行和访问管理
- b) 事态管理、事件管理、变更管理和访问管理
- c) 事件管理、问题管理、服务台、请求履行和事态管理
- d) 事件管理、服务台、请求履行、访问管理和事态管理

8 在哪一本ITIL核心出版物中，我们可以找到服务目录管理、信息安全管理、供应商管理和详细介绍?

- a) 服务战略
- b) 服务设计
- c) 服务转换
- d) 服务运营

9 下面哪一项是服务转换的目标?

- a) 协商新服务的服务级别
- b) 确保服务变更能创造期待的业务价值
- c) 最小化服务中断对日常业务活动的影响
- d) 计划和管理服务目录中的条目

10 下列哪个流程产生服务的需求 (Demand) ?

- a) 基础架构趋势
- b) 业务活动模式(PBA)
- c) 提供支持的成本
- d) 服务级别协议 (SLA)

11 什么时候可以生成已知错误记录?

- 1. 任何有用的时候
  - 2. 当发现规避措施以后
- a) 只有 2
  - b) 只有 1
  - c) 两个都不是
  - d) 两个都是

12 下列哪些项不是每个流程都会定义的部分?

- a) 角色
- b) 输入和输出
- c) 职能
- d) 指标

13 哪一个流程负责定期回顾支撑合同（Underpinning Contract）？

- a) 供应商管理和服务级别管理
- b) 供应商管理和需求（Demand）管理
- c) 需求管理和服务级别管理
- d) 供应商管理和可用性管理

14 客户的感知和业务结果可以帮助定义什么？

- a) 服务的价值
- b) 治理
- c) 总体拥有成本（TCO）
- d) 关键性能指标（KPI）

15 技术指标测量下列哪项？

- a) 组件
- b) 流程
- c) 端到端服务
- d) 客户满意度

16 下面哪一个不是变更管理流程的目标？

- a) 确保了解变更的影响
- b) 确保变更被记录和评估
- c) 确保对配置项(CIs)的所有变更都记录在配置管理系统(CMS)
- d) 按约定的级别为业务用户交付和管理IT服务

- a) 任何状态的变化，它对配置项或IT服务管理是有意义的
- b) 对一项IT服务非计划的中断或者一项服务质量的降低
- c) 一个或多个影响了某一服务的事件的未知原因，
- d) 降低或消除事件或问题的原因

18 那个流程负责控制、记录和报告IT基础架构的组件的关系？

- a) 服务级别管理
- b) 变更管理
- c) 事件管理
- d) 服务资产和配置管理

19 下列哪项是对运营级别协议(OLA)的最佳描述？

- a) 是服务提供商和同一组织中的其它部门之间的协议
- b) 是服务提供商和外部组织之间的协议
- c) 是用来为客户描述服务是如何日常运营的文档
- d) 是为运营人员描述业务服务的文档

20 ITIL 补充读物指南为下列哪个领域提供帮助？

- 1.针对具体行业而调整最佳实践
- 2.将ITIL与其它正在使用的模型集成
- a) 以上都是
- b) 以上都不是
- c) 仅选项 1
- d) 仅选项 2

21 下面哪个职能是负责数据中心的管理?

- a) 技术管理
- b) 服务台
- c) 应用管理
- d) 设施管理

22 下列哪个流程是负责数据的可用性、保密性和完整性?

- a) 服务目录管理
- b) 服务资产和配置管理
- c) 变更管理
- d) 信息安全管理

23 下列哪一项通常在支撑某一 IT 服务的合同中?

- 1. 与合同相关的财务管理
  - 2. 提供的商品或服务的描述
  - 3. 双方的职责和依赖性
- a) 只有 1 和 2
  - b) 只有 1 和 3
  - c) 只有 2 和 3
  - d) 以上各项都不是

24 下列哪项是服务持续改进模型正确的步骤集合?

- a) 制定战略; 设计解决方案; 转换到生产(Production)环节; 运营解决方案; 持续改进
- b) 我们希望处于什么地位? 我们如何达到目的? 我们如何检查我们达到了? 我们如何保持发展的势头?
- c) 识别需要的业务结果; 计划怎样达到结果; 实施计划; 检查计划正确实施; 改进解决方案
- d) 愿景是什么? 我们现在处于什么地位? 我们希望处于什么地位? 我们如何达到目的? 我们达到目的了吗? 我们如何保持发展的势头?

25 下列哪项是“重大事件（Major Incident）”的最佳描述？

- a) 在找到规避措施前需要做根本原因分析的复杂事件
- b) 需要大量人员参与解决的事件
- c) 由资深经理记录的事件
- d) 有高优先级或对业务有重大影响的事件

26 哪一个流程负责提供和交付所请求的标准服务的部件？

- a) 请求履行
- b) 服务组合管理
- c) 服务台
- d) IT 财务

27 下列哪项活动不是戴明环的一部分？

- a) 处置(Act)
- b) 策划(Plan)
- c) 实施(Do)
- d) 协调(Co-ordinate)

28 下列哪些可用性管理的活动可以认为是主动式的而不是响应式的？

- 1. 监控系统可用性
  - 2. 在建议的解决方案中进行可用性设计
- a) 以上都不是
  - b) 以上都是
  - c) 只有 1
  - d) 只有 2

下面哪一个不是流程的特性?

- a) 可测量的
- b) 交付特定结果
- c) 响应特定事件
- d) 构建某一组织

30 下列哪项活动是应用管理执行的活动?

- a) 定义应用的供应商应位于哪里
- b) 为获得所需业务成果，确保需要的功能是可用的
- c) 定义存储设备的提供商是谁
- d) 协商由应用支持的服务级别

31 ITIL 服务管理的实施需要准备和计划好 4Ps 使用的效率和效果，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

32 下列哪些是重大问题审核的主要检查内容?

1. 正确做过的事情
  2. 那些不正确做过的事情
  3. 如何防范重复发生
  4. 未来什么可以做的更好
- a) 只有 1
  - b) 只有 2 和 3
  - c) 只有 1, 2 和 4
  - d) 以上各项都是

以下哪个不是问题管理真正的目标?

- a) 防止问题及相关事件
- b) 在问题生命周期内管理问题
- c) 为用户恢复服务
- d) 最小化重复发生事件的影响

34

下列哪些活动通常是由服务台执行的?

- 1. 记录事件和服务请求的详细信息
  - 2. 提供一线调查及诊断
  - 3. 恢复服务
  - 4. 实施所有标准变更
- a) 以上全是
  - b) 只有 1, 2 和 3
  - c) 只有 2 和 4
  - d) 只有 3 和 4

35

下列哪项在帮助定义一个组织的架构的角色和职责最有用?

- a) RACI 模型
- b) 事件模型
- c) 持续服务改进(CSI)方法
- d) 戴明环

36

下列关于紧急变更顾问委员会(ECAB)的描述, 哪一项是正确的?

- a) ECAB 考虑所有高优先级的变更请求
- b) ECAB 的职责是回顾已完成的紧急变更
- c) ECAB 用于当没有时间召集所有 CAB 成员的紧急变更
- d) 由 IT 总监来主持 ECAB