

全国计算机技术与软件专业技术资格（水平）考试

中级 系统集成项目管理工程师 第二章 信息系统服务管理

试题一 以下关于计算机信息系统集成企业资质的说法正确的是()

- A. 计算机信息系统集成企业资质共分四个级别，其中第四级为最高级
- B. 该资质由授权的认证机构进行评审和批准
- C. 目前，计算机信息系统集成企业资质证书有效期为 3 年
- D. 申报二级资质的企业，其具有项目经理资质的人员数目应不少于 20 名

试题二 监理单位应要求承建单位在事故发生后立即采取措施，尽可能控制其影响范围，并及时签发停工令，报()

- A. 监理单位技术负责人
- B. 项目总监理工程师
- C. 承建单位负责人
- D. 业主单位

试题三 对于()应实行旁站监理

- A. 工程薄弱环节
- B. 首道工序
- C. 隐蔽工程
- D. 上、下道工序交接环节

试题四 以质量为中心的信息系统工程控制管理工作是由 3 方分工合作实施的，这 3 方不包括()。

- A. 主建方
- B. 承建方
- C. 评测单位
- D. 监理单位

试题五 有四家系统集成企业计划于 2010 年 5 月申请计算机信息系统集成资质，其中：
甲公司计划申请一级资质，注册资本 3000 万元，具有项目经理 20 名，高级项目经理 8 名，2010 年 1 月通过 ISO9001 质量管理体系认证；
乙公司计划申请一级资质，注册资本 2000 万元，具有项目经理 20 名，高级项目经理 8 名，2009 年 4 月通过 ISO9001 质量管理体系认证；
丙公司计划申请四级资质，注册资本 500 万元，具有项目经理 5 名，高级项目经理 1 名，2010 年 2 月通过 ISO9001 质量管理体系认证；
丁公司计划申请四级资质，注册资本 500 万元，具有项目经理 5 名，高级项目经理 1 名，没有通过 ISO9001 质量管理体系认证。
根据上述状况，公司()不符合基本的申报条件。

A. 甲 B. 乙 C. 丙 D. 丁

试题六 下面关于计算机信息系统集成资质的论述，()是不正确的。

- A. 工业和信息化部对计算机信息系统集成认证工作进行行业管理
- B. 申请三、四级资质的单位应向经政府信息产业主管部门批准的资质认证机构提出认证申请
- C. 申请一、二级资质的单位应直接向工业和信息化部资质管理办公室提出认证申请
- D. 通过资质认证审批的各单位将获得由工业和信息化部统一印制的资质证书

试题七 省市信息产业主管部门负责对()信息系统集成资质进行审批和管理。

- A. 一、二级 B. 三、四级 C. 本行政区域内的一、二级 D. 本行政区域内的三、四级

试题八 关于计算机信息系统集成企业资质，下列说法错误的是()。

- A. 计算机信息系统集成的资质是指从事计算机信息系统集成的综合能力，包括技术水平、管理水平、服务水平、质量保证能力、技术装备、系统建设质量、人员构成与素质、经营业绩、资产状况等要素
- B. 工业和信息化部负责计算机信息系统集成企业资质认证管理工作，包括指定和管理资质认证机构、发布管理办法和标准、审批和发布资质认证结果
- C. 企业已获得的系统集成企业资质证书在有效期满后默认延续
- D. 在国外注册的企业目前不能取得系统集成企业资质证书

试题九 某计算机系统集成二级企业注册资金 2500 万元，从事软件开发与系统集成相关工作的人员共计 100 人，其中项目经理 15 名，高级项目经理 10 名。该企业计划明年申请计算机信息系统集成一级企业资质，为了符合评定条件，该企业在注册资金、质量管理体系或人员方面必须完成的工作是()。

- A. 注册资金增资 B. 增加从事软件开发与系统集成相关工作的人员数
- C. 增加高级项目经理人数 D. 今年通过 CMMI 4 级评估

试题一十 计算机信息系统集成企业资质的三、四级证书应()。

- A. 由工业和信息化部印制，由各省市区系统集成企业资质主管部门颁发
- B. 由各省市区系统集成企业资质主管部门印制，由工业和信息化部颁发
- C. 由工业和信息化部认定的部级资质评审机构印制和颁发
- D. 由工业和信息化部认定的地方资质评审机构印制和颁发

试题一十一 信息工程监理要遵循“四控，三管，一协调”进行项目监理，下列()活动属于“三管”范畴。

- A. 监理单位对系统性能进行测试验证
- B. 监理单位定期检查、记录工程的实际进度情况
- C. 监理单位应妥善保存开工令、停工令
- D. 监理单位主持的有建设单位与承建单位参加的监理例会、专题会议

试题一十二 为了保证信息工程项目投资、质量、进度及效果各方面处于良好的可控状态，我国在信息系统项目管理探索过程中逐步形成了自己的信息系统服务管理体系，目前该体系中不包括()。

- A. 信息工程监理单位资质管理
- B. IT 基础设施库资质管理
- C. 信息系统项目经理资格管理
- D. 计算机信息系统集成单位资质管理

试题一十三 计算机信息系统集成资质评定条件中规定：“对于申报信息系统集成资质二级以上资质的企业，需要已建立完备的企业质量管理体系，通过国家认可的第三方认证机构认证并有效运行一年以上”。其中“国家认可”是指经过()认可的机构。

- A. 工业和信息化部指定的系统集成资质评审机构
- B. 国家质量监督检验检疫总局
- C. 中国合格评定国家认可委员会
- D. 工业和信息化部资质认证办公室

试题一十四 下列关于系统集成资质证书的叙述，正确的是()。

- A. 所有资质证书都由工业和信息化部审批
- B. 系统集成一、二级资质证书由部级评审机构审批，三、四级由地方评审机构审批
- C. 系统集成一、二级资质证书由工业和信息化部审批，三、四级由地方信息产业主管部门审批，报工业和信息化部备案
- D. 系统集成一、二级资质证书由工业和信息化部 and 部级评审机构审批，三、四级由地方信息产业主管部门和地方评审机构审批

试题一十五 某企业的邮件服务器经常宕机，按照 IT 服务管理要求，为彻底解决该问题应启动()流程。

- A. 事件管理
- B. 问题管理
- C. 发布管理
- D. 变更管理

试题一十六 信息系统集成资质等级评定条件主要从综合条件、业绩、管理能力、技术实力和人才实力 5 个方面进行描述。以下各项指标中，最能体现企业对系统集成项目实施和管理能力的指标是()。

- A. 项目经理数量 B. 注册资金数目
C. 近三年完成的系统集成项目总值 D. 年平均研发经费总额

试题一十七 我国信息系统服务管理体系是在解决问题过程中逐步推进的。就我国现行几种信息系统服务管理内容的形成和推进过程而言，目前尚未包括()。

- A. 实施计算机信息系统集成资质管理制度 B. 推行项目经理制度
C. 推行信息系统审计制度 D. 推行信息工程监理制度

试题一十八 根据原信息产业部发布的关于发布《计算机信息系统集成资质等级评定条件(修订版)》的通知(信部规[2003]440号)，()不是系统集成资质等级评定的条件。

- A. 企业的注册资金 B. 企业的软件开发实力 C. 企业是否通过了质量管理体系认证
D. 企业领导的学历

试题一十九 根据原信息产业部 2003 年 10 月发布的关于发布《计算机信息系统集成资质等级评定条件(修订版)》的通知(信部规[2003]440号)，要求系统集成一级资质企业中具有计算机信息系统集成项目管理资质的人数不少于 M 名，其中高级项目经理人数不少于 n 名，则()。

- A. m=35, n=10 B. m=25, n=8 C. m=15, n=6 D. m=15, n=3

试题二十 关于计算机信息系统集成资质监督管理的说法中，()是不正确的。

- A. 获证单位应每年进行一次自检
B. 资质认证工作办公室对获证单位每年进行抽查
C. 资质认证工作办公室每三年进行一次换证检查
D. 未按时申请换证检查或拒绝接受监督检查的单位，视为自动放弃资格，其资质证书予以注销

试题二十一 某系统集成企业成立于 2010 年 6 月，注册资金 200 万元人民币，截止 2012 年 8 月有 5 项软件进行了著作权登记，但均未进行软件产品登记，该企业于 2012 年 9 月 1 日向资质评审机构提出计算机信息系统集成三级企业资质的申请，根据《计算机信息系统集成资质等级评定条件(2012 年修订版)》，下面说法正确的是()。

- A. 该企业已达到三级的评定条件 B. 该企业成立时间不符合三级资质的要求
C. 该企业因未取得软件产品登记而不符合三级资质要求 D. 该企业的注册资金不符合三级资质要求

试题二十二 根据《计算机信息系统集成资质等级评定条件(2012年修订版)》，关于计算机信息系统集成项目管理人员资质的人数要求，下面说法不正确的是()。

- A. 一级资质企业要求具有计算机信息系统集成项目管理人员资质的人数不少于 30 名，其中高级项目经理人数不少于 10 名
- B. 二级资质企业要求具有计算机信息系统集成项目管理人员资质的人数不少于 18 名，其中高级项目经理人数不少于 4 名
- C. 二级资质企业要求具有计算机信息系统集成项目管理人员资质的人数不少于 5 名，其中高级项目经理人数不少于 2 名
- D. 四级资质企业要求具有计算机信息系统集成项目管理人员资质的人数不少于 2 名

试题二十三 信息工程监理活动被概括为“四控、三管、一协调”，其中三管是指()。

- A. 合同管理、信息管理、安全管理
- B. 成本管理、进度管理、质量管理
- C. 整体管理、范围管理、沟通管理
- D. 采购管理、变更管理、风险管理

试题二十四 ()不符合《计算机信息系统集成企业资质评定条》有关信息系统成企业一级资质评定的规定。

- A. 企业的主要负责人从事信息技术领域企业管理的经历不少于 5 年。
- B. 主要技术负责人须有计算机信息系统高级资质
- C. 财务负责人就有财务系列的高级职称
- D. 主要技术负责人从事系统集成技术工作的经历不少于 5 年

试题二十五 根据《计算机信息系统集成企业资质等级评定条件 2012 版》规定，信息系统集成企业若想申请二级资质，必须满足()。

- A. 具有计算机信息系统集成项目管理人员资质的人数不少于 18 名，其中高级项目经理人数不少于 4 名。
- B. 从事软件开发与系统集成相关工作的人员不少于 50 人，其中大学本科及以上学历人员所占比例不低于 60%
- C. 近三年至少完成 1 个合同额不少于 300 万元的系统集成项目，或所完成合同额不少于 100 万元的系统集成项目总额不少于 300 万元，或所完成合同额不少于 50 万元的存软件和信息技术服务项目总额不少于 150 万元。
- D. 企业可以拥有信息工程监理单位资质。

试题二十六 根据《计算机信息系统集成企业资质评定条件 2012 版》规定为体现企业的技术能力，系统集成一、二、三级企业应()。

- A. 拥有自主开发的软件产品并取的该软件产品的著作权

- B. 拥有经过登记的自主开发的软件产品
- C. 取得自主开发的软件产品的著作权并获得信息技术发明专利
- D. 获得信息技术发明

试题二十七 信息工程监理单位在信息工程实施过程中的职责不包括()。

- A. 审查和处理工程变更
- B. 审查分包单位的资质
- C. 审批工程延期
- D. 修订项目技术方案

试题二十八 根据《计算机信息集成企业资质等级评定条件(2012 年修订版)》的规定，()是申报信息系统集成一级资质企业的必要条件。

- A. 在中华人民共和国境内注册的企业法人或在境内设有办事处的境外注册企业
- B. 取得计算机信息系统集成企业二级资质的时间不少于两年
- C. 拥有信息工程监理单位资质
- D. 近三年的系统集成收入总额占营业收入总额的比例不低于 60%

试题二十九 某企业计划于 2013 年下半年申请计算机信息系统集成三级资质，目前拥有项目经理 2 人，没有高级项目经理，为符合《计算机信息集成企业资质等级评定条件(2012 年修订版)》关于三级资质的要求，该企业应该()。

- A. 增加高级项目经理 1 名
- B. 增加项目经理 3 名，高级项目经理 1 名
- C. 增加高级项目经理 2 名
- D. 增加项目经理 2 名，高级项目经理 1 名

试题三十 《计算机信息集成企业资质等级评定条件(2012 年修订版)》的实施细则规定，企业拥有的 1 个信息技术发明专利可等同于()个软件产品等级。

- A. 2
- B. 3
- C. 4
- D. 5

试题三十一 建立活动的主要内容可以概括为“四控、三管、一协调”，其中四控包含()。

- ① 质量控制 ② 风险控制 ③ 投资控制 ④ 进度控制 ⑤ 范围控制 ⑥ 变更控制
- A. ①②③④
- B. ①②④⑤
- C. ①③④⑤
- D. ①③④⑥

试题三十二 根据《计算机信息系统集成企业资质等级评定条件(2012 年修订版)》规定，对于申请二级资质的企业来说，近三年的系统集成收入总额占营业收入总额的比例不低于()。

- A. 30%
- B. 50%
- C. 60%
- D. 70%

试题三十三 信息系统工程监理活动的主要内容被概括为“四控、三管、一协调”，以下选项中不属于“四控”的是()。

- A. 信息工程质量控制
- B. 信息工程进度控制
- C. 信息安全控制
- D. 信息变更控制

试题三十四 (第 1 空)监理实施细则是指导监理活动的技术、经济、组织和管理的综合性文件，信息系统工程监理实施细则是在()的基础上，由项目总监理工程师主持，专业监理工程师参加，根据监理委托合同规定范围和建设单位的具体要求，以()为对象而编制。

- A. 监理规划
- B. 监理大纲
- C. 建设合同
- D. 监理合同

试题三十五 (第 2 空)监理实施细则是指导监理活动的技术、经济、组织和管理的综合性文件，信息系统工程监理实施细则是在()的基础上，由项目总监理工程师主持，专业监理工程师参加，根据监理委托合同规定范围和建设单位的具体要求，以()为对象而编制。

- A. 被建立的承建单位
- B. 监理单位
- C. 被监理的信息系统项目
- D. 建设

试题三十六 根据《计算机信息系统集成企业资质等级评定条件(2012 年修订版)》规定，对于申请一级资质的企业来说，需要满足的综合条件是()。

- A. 取得计算机信息系统集成企业二级资质的时间不少于两年
- B. 拥有信息工程监理单位资质
- C. 企业主营业务是计算机信息系统集成，近三年的系统集成收入总额占营业收入总额的比例不低于 85%
- D. 企业注册资本和实收资本均不少于 8000 万元

试题三十七 ()不是当前我国信息系统服务管理主要内容。

- A. 计算机信息系统集成企业资质管理
- B. 信息系统项目经理资质管理
- C. 信息工程监理单位资质管理
- D. 信息化和工业化融合咨询服务管理

试题三十八 信息系统工程监理活动的主要内容被概括为“四控、三管、一协调”，其中“三管”是指()。

- A. 整体管理、范围管理和安全管理
- B. 范围管理、进度管理和合同管理
- C. 进度管理、合同管理和信息管理
- D. 合同管理、信息管理和安全管理

试题三十九 根据《计算机信息系统集成企业资质等级评定条件(2012 年修订版)》，以下关于企业申请计算机信息系统集成企业资质的叙述中，()是不正确的。

- A. 企业注册资本和实收资本均不少于 5000 万元则可以申请一级资质
- B. 企业近三年软件开发费总额不少于 2000 万元则可以申请二级资质
- C. 企业近三年的系统集成收入总额不少于 200 万元则可以申请三级资质
- D. 企业注册资本和实收资本均不少于 100 万元才能申请四级资质

试题四十 信息技术服务业态有：技术咨询服务、设计开发服务、信息系统集成服务、数据处理和运维服务等。其管理核心可用 4 个要素来描述。按照 ITSS 定义，信息技术服务的 4 个核心要素是()。

- A. 人员、过程、工具、技术
- B. 人员、资源、技术、过程
- C. 供应商、工具、过程、技术
- D. 供应商、服务人员、流程、工具

试题四十一 所有以满足企业和机构业务发展而产生的信息化需求为目的的,基于()的专业信息技术咨询服务、系统集成服务、技术支持服务等工作，都属于信息系统服务的范畴。

- A. 互联网与信息技术
- B. 互联网与信息化理念
- C. 信息技术与信息化理念
- D. 工业化与信息化

试题四十二 根据 GB/T29264- 2012 《信息技术服务分类与代码》规定，信息技术服务包括：信息技术咨询；()；信息系统集成实施服务；运行维护；数据处理和存储；运营服务；数字内容服务；呼叫服务等其它信息技术服务。

- A. 设计与开发
- B. 信息系统工程监理
- C. 测试评估
- D. 信息系统设计

试题四十三 某银行与某信息系统运维公司签订了机房的运维服务合同，其中规定一年中服务器的宕机时间不能超过 5 小时。该条款属于()中的内容。

- A. 付款条件
- B. 服务级别协议
- C. 合同备忘录
- D. 服务管理规范

试题四十四 以下技术服务工作中，()不属于 IT 系统运行维护。

- A. 某大型国企中，对于用户终端的软件及硬件管理和日常维护
- B. 对提供互联网服务的机房内各类服务器、网络设备、网络安全、网络性能等进行监控和故障恢复
- C. 对某省税务局的税务稽查系统的使用情况进行监测、对其数据库定期检查、优化、备份
- D. 某工业企业由于业务流程变化，对其使用的生产管理系统进行升级改造

试题四十五 事件管理是信息系统运维中的一项重要内容，其主要职能是()。

- A. 类似于系统日志，用于发现系统问题
- B. 发现并处理系统中存在的各种问题
- C. 管理信息系统中的事件反映
- D. 迅速恢复系统的正常功能

试题四十六 运维的主要工作是保证系统的可用性和稳定性。以下关于运行维护的叙述中，不正确的是：()。

- A. ISO20000 及 GB/T24405 是运行维护工作可以参考的管理标准
- B. ITSS 是国内自主知识产权的运行维护管理系统标准
- C. 运行维护业务不能被视为系统集成业务的一部分
- D. 基础设施的运维包括道路、水利设施、建筑物的维护，但其收入不能作为系统集成收入

试题四十七 ITSS 规定了 IT 服务生命周期由 5 个阶段组成。“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”是在()阶段的工作内容。

- A. 部署实施
- B. 服务运营
- C. 持续改进
- D. 监督管理

试题四十八 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：()。

- A. 保密性、及时性、完整性
- B. 可用性、及时性、准确性
- C. 保密性、准确性、完整性
- D. 可用性、保密性、完整性

试题四十九 信息技术服务标准(ITSS)所定义的 IT 服务四个核心要素是:人员、流程、资源和()。

- A. 技术
- B. 工具
- C. 合作伙伴
- D. 持续改进

试题五十 信息技术服务标准(ITSS)规定了 IT 服务的组成要素和生命周期， IT 服务生命周期由规划设计、部署实施、服务运营、持续改进、()五个阶段组成。

- A. 二次规划设计
- B. 客户满意度调查
- C. 项目验收
- D. 监督管理

试题五十一 ()不属于信息系统审计的主要内容。

- A. 信息化战略
- B. 资产的保护
- C. 灾难恢复与业务持续计划
- D. 信息系统的管理、规划与组织

试题五十二 信息技术服务标准(ITSS)定义了 IT 服务的核心要素由人员、过程、技术和资源组成。()要素关注“正确做事”。

- A. 人员 B. 过程 C. 技术 D. 资源

试题五十三 一般公认信息系统审计原则不包括()。

- A. ISACA 公告 B. ISACA 公告职业准则 C. ISACA 职业道德规范 D. COBIT 框架

试题五十四 信息技术服务标准(ITSS)是一套成体系和综合配套的标准库,用于指导实施标准化和可信赖的 IT 服务。ITSS 定义的 IT 服务生命周期不包括()。

- A. 战略部署 B. 规划设计 C. 部署实施 D. 服务运营

试题五十五 针对信息系统审计流程,在了解内部控制结构、评价控制风险、传输内部控制后,下一步应当进行()。

- A. 有限的实质性测试 B. 外部控制测试 C. 内部控制测试 D. 扩大的实质性测试

试题五十六 信息技术服务标准(ITSS)的 IT 服务生命周期模型中,()是在规划设计基础上,依据 ITSS 建立管理体系、提供服务解决方案。

- A. 服务战略 B. 部署实施 C. 服务运营 D. 监督管理

试题五十七 信息技术服务标准(ITSS)中, IT 服务的核心要素指的是()。

- A. 工具、技术、流程、服务 B. 人员、过程、技术、资源 C. 计划、执行、检查、纠正 D. 质量、成本、进度、风险

试题五十八 下表给出了某信息化建设项目到 2019 年 8 月 1 日为止的成本执行(绩效)数据,如果当前的成本偏差是非典型的,则完工估算(EAC)为()元。

活动编号	活动	预计完成百分比%	实际完成百分比%	活动计划值(元) PV	实际成本(元) AC
1	A	100	100	2000	2000
2	B	100	100	1600	1800
3	C	100	100	2500	2800
4	D	100	80	1500	1600
5	E	100	75	2000	1800
6	F	100	60	2500	2200
合计				12100	12200
项目总预算(BAC) 50000					
报告日期: 2019年8月1日					

A. 59238 B. 51900 C. 50100 D. 48100

试题五十九 ITSS(信息技术服务标准)定义的 IT 服务生命周期包括()。

- A. 计划、执行、检查、改进 B. 规划设计、资源配置、服务运营、持续改进、监督管理
C. 服务战略、规划设计、部署实施、服务运营、持续改进 D. 规划设计、部署实施、服务运营、持续改进、监督管理

试题六十 ()不属于 信息系统审计 的关注点。

- A. 完整性 B. 可用性 C. 保密性 D. 可扩展性

试题六十一 信息技术服务标准(ITSS) 体系中定义的 IT 服务生命周期为: ()。

- A. 启动过程--规划过程--执行过程--结束过程
B. 规划设计--部署实施--服务运营-- 持续改进-- 监督管理
C. 规划设计--部署实施--服务运营--持续改进
D. 启动过程--规划过程-- 执行过程--监督过程--收尾过程

试题六十二 () 是“一致同意建立并由公认的机构批准的文件, 具有可重复使用的规则、指南、活动或结果特征, 目的是在特定的背景下达达到最佳的秩序。”

- A. 标准 B. 法律 C. 法规 D. 流程

试题一 答案: **C 解析:** 本题依据《系统集成项目管理工程师教程》考查信息系统集成资质管理办法。

信息产业部于 1999 年 11 月份发出了《计算机信息系统集成资质管理办法(试行)》(信部规[1999] 1047 号文件), 后面陆续出台了一些细则及补充办法。1047 号文为系统集成资质的管理从管理原则、管理体系和 workflows 等方面提供了管理办法。

在该教程的“2.1.2 信息系统服务管理的推进”一节中的“实施计算机信息系统集成, 资质管理制度”在论述“对信息系统集成企业进行资质认证”时指出: “计算机信息系统集成资质等级从高到低依次为一、二、三、四级”。

该教程的“2.2.2 信息系统集成资质管理办法”一节的“管理原则”中指出“计算机信息系统集成资质认证工作根据认证和审批分离的原则, 按照先由认证机构认证, 再由信息产业主管部门审批的工作程序进行”。

依据 1047 号文, 资质证书的有效期为四年 P116 页。届满三年应及时更换新证, 换证时需由评审机构对申请单位进行评审, 评审结果达到原有等级条件时, 其资质等级保持不变。

信息产业部于 2003 年 10 月颁布了《关于发布计算机信息系统集成资质等级评定条件(修订版)的通知》(信部规[2003]440 号文), 440 号文对申请二级资质的企业规定“项目经理人数不少于 15 名, 其中高级项目经理人数不少于 3 名”。

试题二 答案: D 解析: 根据监理工作对停工及复工的管理规定, 总监理工程师根据工程进展出现的问题, 如出现必须停工的情况, 应提前向本监理公司主管领导汇报、请示。待公司领导同意后, 报知业主单位, 并以《监理报告》方式陈述理由, 给出停工范围、部署和预估的结果, 征求建设单位的同意并签字。在发生事故后, 监理单位可以根据以下程序来处理:

(1) 监理单位应要求承建单位在事故发生后立即采取措施, 尽可能控制其影响范围, 并及时签发停工令, 报业主单位;

(2) 监理单位应在接到事故申报后立即组织相关人员检查事故状况、分析原因、与业主单位和承建单位共同确定事故处理方案;

(3) 监理单位监督承建单位采取措施, 查清事故原因, 审核承建单位提出的事故解决方案及预防措施, 提出监理意见, 提交业主单位确认;

(3) 监理单位若发现工程实施过程存在重大质量隐患, 应及时向承建单位签发停工令, 并报业主单位, 监督承建单位进行整改。整改完毕后, 及时处理承建单位的复工申请。

试题三 答案: C 解析: 旁站监理是监理单位控制工程质量的重要手段。旁站监理是指在关键部位或关键工序施工过程中, 由监理人员在现场进行的监督活动。对于信息系统工程, 旁站监理主要 在网络综合布线、设备开箱检验和机房建设等过程中实施。根据对隐蔽工程的监理要求, 应该对隐蔽工程实行旁站监理, 以加强对项目实施过程的监督。旁站监理可以把问题消灭在过程之中, 以避免后期返工造成的重大经济损失和时间延误。

试题四 答案： C 解析： 本题考查信息工程中的监理制度。

《系统集成项目管理工程师教程》的第2章“信息系统服务管理”中明确指出：以质量为中心的信息工程的控制管理工作由建设单位(主建方)、集成单位(承建单位)和监理单位分工合作实施。

试题五 答案： A 解析： 信息产业部于2000年9月发布《关于发布计算机信息系统集成资质等级评定条件的通知》(信部规[2000]821号文)，于2003年10月颁布了《关于发布计算机信息系统集成资质等级评定条件(修订版)的通知》(信部规[2003]440号文)。系统集成资质等级评定条件主从综合条件、业绩、管理能力、技术实力、人才实力5个方面描述的。根据(信部规[2003]440号文)，申请各级资质时在企业注册资本、项目经理和管理体系方面分别要满足的条件为：

一级资质：企业产权关系明确，注册资金2000万元以上，已建立完备的企业质量管理体系，通过国家认可的第三方认证机构认证并有效运行一年以上，具有计算机信息系统集成项目经理人数不少于25名，其中高级项目经理人数不少于8名。

二级资质：企业产权关系明确，注册资金1000万元以上，已建立完备的企业质量管理体系，通过认证并有效运行一年以上，具有计算机信息系统集成项目经理人数不少于15名，其中高级项目经理人数不少于3名。

三级资质：企业产权关系明确，注册资本200万元以上，已建立企业质量管理体系，通过认证并能有效运行，具有计算机信息系统集成项目经理人数不少于6名，其中高级项目经理人数不少于1名。

四级资质：企业产权关系明确，注册资本30万元以上，已建立企业质量管理体系，并能有效实施，计算机信息系统集成项目经理人数不少于3名。

企业甲2010年1月通过ISO9001质量管理体系认证，已经通过国家认可的第三方认证机构的认证，但未有效运行一年以上，因此不满足一级资质的申报条件。

试题六 答案： C 解析： 依据《计算机信息系统集成资质管理办法(试行)》(信部规[1999]1047号文)之规定：

第六条 信息产业部负责计算机信息系统集成资质认证管理工作，包括指定和管理资质认证机构、发布管理办法和标准、审批和发布资质认证结果。

第十七条 资质认证工作办公室将资质评审结果报请信息产业部审批后，颁发《资质证书》。《资质证书》分为正本和副本，正本和副本具有同等法律效力。

依据《计算机信息系统集成资质认证申报程序(试行)》(信规函[2001]2号文)之规定：

第三条资质的认证

(一) 申请单位向资质认证机构提出委托评审申请, 提交申请材料。

1. 申请一、二级资质

申请单位根据规定的一、二级资质评定条件, 向经信息产业部认可的一、二级资质认证机构(以下简称认证机构)提出资质认证委托申请, 提交评审申请材料。

2. 申请三、四级资质

申请单位根据规定的三、四级资质评定条件, 向本省市信息产业主管部门认可的资质认证机构提出资质认证委托申请, 提交认证申请材料。本省市没有设置认证机构的可委托部和其他省市认可的认证机构认证。

因此, 对于计算机信息系统集成的一、二级资质, 申请单位应根据规定的一、二级资质评定条件, 向经信息产业部认可的一、二级资质认证机构(以下简称认证机构)提出资质认证委托申请, 提交评审申请材料。

试题七 答案: D 解析: 依据《计算机信息系统集成资质认证申报程序(试行)》(信部函[2001]2号文)之规定:

第四条 一、二级资质的申报和审批

(一) 申请单位准备资质申报材料

通过认证机构审核的申请单位填写信息产业部计算机信息系统集成资质认证工作办公室统一制定的《计算机信息系统集成资质申报表》, 连同认证机构出具的《计算机信息系统集成资质认证报告》一并提交到申请单位所在省市信息产业主管部门。

(二) 省市信息产业主管部门签署意见

各省、市信息产业主管部门对申请单位的申报材料进行初审, 签署审查意见后, 将有关材料报信息产业部计算机信息系统集成资质认证工作办公室。计划单列市信息产业主管部门在将有关材料向信息产业部上报时, 应同时抄送省信息产业主管部门。

(三) 信息产业部计算机信息系统集成资质认证工作办公室综合

信息产业部计算机信息系统集成资质认证工作办公室将省市信息产业主管部门上报的材料进行登录、综合。

(四) 资质认证专家委员会审核

由信息产业部计算机信息系统集成资质认证工作办公室组织有关专家对申请单位的计算机信息系统集成资质进行审核。对于通过审核的单位, 将有关材料上报到信息产业部; 对于未通过审核的单位, 将有关意见反馈给省市信息产业主管部门。

(五) 审批与颁发《资质证书》

信息产业部审批申请单位的资质。对通过审批的单位颁发《资质证书》; 对于未通过审批的单位, 将有关意见反馈给省市信息产业主管部门。

第五条 三、四级资质的申报和审批

(一) 申请单位准备资质申报材料

通过认证机构认证的申请单位填写信息产业部计算机信息系统集成资质认证工作办公室统一制定的《计算机信息系统集成资质申报表》，连同认证机构出具的《计算机信息系统集成资质认证报告》一并提交到申请单位所在省市信息产业主管部门。

(二) 省市信息产业主管部门组织审批

省(自治区、直辖市)信息产业主管部门对申请单位的申报材料进行审核，并审批。对于通过审批的单位，将有关材料上报到信息产业部计算机信息系统集成资质认证工作办公室备案；对于未通过审批的单位，将有关意见反馈给申请单位。计划单列市信息产业主管部门在将有关材料向信息产业部计算机信息系统集成资质认证工作办公室上报备案时，应同时抄送省信息产业主管部门。

(三) 信息产业部计算机信息系统集成资质认证工作办公室备案

信息产业部计算机信息系统集成资质认证工作办公室将省市信息产业主管部门上报的材料进行登录、备案。若有异议及时反馈有关省市，若无异议则省市审批生效。

(四) 颁发《资质证书》

通过审批的单位由各省、市颁发信息产业部统一印制的《资质证书》。

因此，在计算机信息系统集成的一、二级资质的审批中，由省(自治区、直辖市)信息产业主管部门对申请单位的申报材料进行审核，并审批。

试题八 答案： C 解析： 《计算机信息系统集成资质管理办法(试行)》(信部规【1999】1047号文)有如下的相关规定：

第三条 计算机信息系统集成的资质是指从事计算机信息系统集成的综合能力，包括技术水平、管理水平、服务水平、质量保证能力、技术装备、系统建设质量、人员构成与素质、经营业绩、资产状况等要素。

第六条 信息产业部负责计算机信息系统集成资质认证管理工作，包括指定和管理资质认证机构、发布管理办法和标准、审批和发布资质认证结果。

第十九条 《资质证书》有效期为四年。获证单位应每年进行一次自查，并将自查结果报资质认证工作办公室备案；资质认证工作办公室对获证单位每两年进行一次年检，每四年进行一次换证检查和必要的非例行监督检查。

《计算机信息系统集成资质管理办法(试行)》(信部规【1999】1047号文)暂时适用于中国注册的企业。

试题九 答案： B 解析： 信息产业部于 2000 年 9 月发布《关于发布计算机信息系统集成资质等级评定条件的通知》(信部规【2000】821 号文)，于 2003 年 10 月颁布了《关于发布计算机信息系统集成资质等级评定条件(修定版)的通知》(信部规【2003】440 号文)。根据“信部规【2003】440 号文”，一级资质企业在注册资本、人员和项目经理方面分别要满足的条件如下：

企业产权关系明确，注册资金 2000 万元以上，从事软件开发与系统集成相关工作的人员不少于 150 人，具有计算机信息系统集成项目经理人数不少于 25 名，其中高级项目经理人数不少于 8 名。

由此可知，该企业的注册资金额、项目经理和高级项目经理数量符合一级资质企业的评定条件，而从事软件开发与系统集成相关工作的人员数量不符合一级资质企业的评定条件，需要增加从事软件开发与系统集成相关工作的人员数。

试题一十 答案： A 解析： 根据《计算机信息系统集成资质管理办法(试行)》(信部规【1999】1047 号文)，申请三、四级资质的单位将申报材料提交到各省(市、自治区)信息产业主管部门，由各省(市、自治区)信息产业主管部门所属的资质认证机构组织资质评审后，将评审结果报部资质认证工作办公室。资质认证工作办公室将资质评审结果报请信息产业部审批后，由省(市、自治区)信息产业主管部门颁发《资质证书》。

试题一十一 答案： C 解析： 监理活动的内容被概括为“四控、三管、一协调”

(1)四控

信息系统工程质量控制；信息系统工程进度控制；信息系统工程投资控制；信息系统工程变更控制。

(2)三管

信息系统工程合同管理；信息系统工程信息管理；信息系统工程安全管理。

(3)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。

根据上述定义，监理单位对系统性能进行测试验证属于信息系统工程质量控制；监理单位定期检查、记录工程的实际进度情况属于信息工程进度控制；监理单位应妥善保存开工令、停工令属于信息系统工程信息管理；监理单位主持的有建设单位与承建单位参加的监理例会、专题会议属于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。

信息系统工程信息管理是“三管”的内容之一。

试题一十二 答案： B 解析： 为了保证信息系统工程项目投资、质量、进度及效果各方面处于良好的可控状态，我国在针对出现的问题不断采取相应措施的探索过程中，逐步形成了我们的信息系统服务管理体系。当前我国信息系统服务管理的主要内容如下：

- 计算机信息系统集成单位资质管理；
- 信息系统项目经理资格管理；
- 信息系统工程监理单位资质管理；
- 信息系统工程监理人员资格管理。

上述主要内容中不包括 IT 基础设施库资质管理。

试题一十三 答案： C 解析： 中国合格评定国家认可委员会于 2006 年 3 月 31 日正式成立，是在原中国认证机构 国家认可委员会 (CNAB) 和原中国实验室国家认可委员会 (CNAL) 基础上整合而成的。

中国认证机构国家认可委员会 (CNAB) 是经中国国家认证认可监督管理委员会依法授权设立的国家认可机构，负责对从事各类管理体系认证和产品认证的认证机构进行认证能力的资格认可。成立于 2002 年 7 月，是由原中国质量体系认证机构国家认可委员会 (CNACR)、原中国产品认证机构国家认可委员会 (CNACP)、原中国国家进出口企业认证机构认可委员会 (CNAB) 和原中国环境管理体系认证机构认可委员会 (CACEB) 整合而成的。2004 年 4 月，根据国家认证认可监督管理委员会与有关部门协调的意见和决定，原全国职业健康安全管理体系认证机构认可委员会 (CNASC)、原有机产品认可委员会分别将职业健康安全管理体系及有机产品认证认可工作移交 CNAB，进一步促进了统一的认证机构认可制度的深度融合。中国合格评定国家认可委员会负责对从事各类管理体系认证的认证机构进行认证能力的资格认可。

试题一十四 答案： C 解析： 《计算机信息系统集成资质管理办法》(信部规[1999]1047 号)第十五、十六条规定：

第十五条 申请一、二级资质的单位将申报材料提交到部资质认证工作办公室，资质评审按下列程序进行：

(一) 资质认证工作办公室对申请单位的申报材料审查合格后，组织调查组对其资质条件进行现场调查审核，对其所完成的计算机信息系统集成的典型项目进行调查。

(二) 资质认证工作办公室组织专家委员会的有关专家，根据对申请单位资质的调查报告以及计算机信息系统集成典型项目调查报告等进行评审，提出评审意见。

第十六条 申请三、四级资质的单位将申报材料提交到各省(市、自治区)信息产业主管部

门，由各省(市、自治区)信息产业主管部门所属的资质认证机构组织资质评审后，将评审结果报部资质认证工作办公室。

试题一十五 答案： B 解析： ITIL (InformationTechnologyInfrastructureLibrary, 信息技术基础架构库)由英国政府部门 CCTA (CentralComputingandTelecommunications Agency)在 20 世纪 80 年代末制订，现由英国商务部 OGC (OfficeofGovernmentCommerce) 负责管理，主要适用于 IT 服务管理 (ITSM)。20 世纪 90 年代后期，ITIL 的思想和方法被广泛引用，并进一步发展。ITIL 的核心模块是“服务管理”，这个模块一共包括了 10 个流程和一项职能，这些流程和职能又被归结为两大流程组，即“服务提供”流程组和“服务支持”流程组。其中服务支持流程组归纳了与 IT 管理相关的一项管理职能及 5 个运营级流程，即事件管理、问题管理、配置管理、变更管理和发布管理。

事件管理负责记录、归类 and 安排专家处理事件并监督整个处理过程直至事件得到解决和终止。事件管理的目的是在尽可能最小地影响客户和用户业务的情况下使 IT 系统恢复到服务级别协议所定义的服务级别。

问题管理是指通过调查和分析 IT 基础架构的薄弱环节、查明事故产生的潜在原因，并制定解决事故的方案和防止事故再次发生的措施，将业务产生的负面影响减小到最低的服务管理流程。问题管理强调的是找出事故产生的根源，从而制定恰当的解决方案或防止其再次发生的预防措施。

配置管理是识别和确认系统的配置项，记录和报告配置项状态和变更请求，检验配置项的正确性和完整性等活动构成的过程，其目的是提供 IT 基础架构的逻辑模型，支持其他服务管理流程特别是变更管理和发布管理的运作。

变更管理是指为在最短的中断时间内完成基础架构或服务的任一方面的变更而对其进行控制的服务管理流程。变更管理的目标是确保在变更实施过程中使用标准的方法和步骤，尽快地实施变更，以将由变更所导致的业务中断对业务的影响减小到最低。

发布管理是指对经过测试后导入实际应用的新增或修改后的配置项进行分发和宣传的管理流程。发布管理以前又称为软件控制与分发，它由变更管理流程控制。

根据上述 IT 服务管理流程的定义可知，为彻底解决服务器经常宕机问题，需要找出事故产生的根源，从而制定恰当的解决方案或防止其再次发生的预防措施，因此，应启动问题管理流程。

试题一十六 答案： A 解析： 前信息产业部于 2000 年 9 月发布《关于发布计算机信息系统集成资质等级评定条件的通知》(信部规[2000]821 号文)，于 2003 年 10 月颁布了《关于发布计算机信息系统集成资质等级评定条件(修订版)的通知》(信部规[2003]440 号

文)。系统集成等级资质评定条件主要由综合条件、业绩、管理能力、技术实力和人才实力 5 个方面描述。

其中，各级别的人才实力要求主要从工程技术人员、本科学历以上人员比例、项目经理数目、培训体系和人力资源管理等方面衡量。项目经理数量是最能体现企业对系统集成项目实施和管理能力的指标。

试题一十七 答案： C 解析： 根据《系统集成项目管理工程师教程》中“2.1.2 信息系统服务管理的推进”一节所述内容，我国现行几种信息系统服务管理内容包括：

1. 实施计算机信息系统集成资质管理制度
2. 推行项目经理制度
3. 推行信息系统工程监理制度

其中不包括“推行信息系统审计制度”。而根据《系统集成项目管理工程师教程》中“2.4.2 信息系统审计”一节所述内容，目前虽然国内有学者提出计算机审计、电算化审计，但基本上停留在对会计信息系统的审计上，只是延伸手工会计信息系统审计，尚未全面探讨信息时代给审计业务带来的深刻变化。

试题一十八 答案： D 解析： 根据《系统集成项目管理工程师教程》书中“2.2.3 系统集成资质等级条件”一节的所述内容，系统集成资质等级评定条件主要由综合条件、业绩、管理能力、技术实力和人才实力 5 个方面描述。

综合条件从企业的从业年限、获取低一级资质年数、主业是否为系统集成、注册资金、近三年系统集成年均收入、经济财务状况、企业信誉度等基本情况来衡量。

业绩要求主要从企业近三年完成的系统集成项目额、项目规模、项目的技术含量、项目的软件费用比例、项目的实施质量、企业所完成项目在主要业务领域的水平等方面衡量。

管理能力要求主要从质量管理、客户服务、企业的信息管理系统、企业负责人以及技术、财务负责人等方面衡量。

各级别的技术实力要求主要从企业在某些业务领域的实力、软件研发能力、开发环境、研发投入等方面衡量。

各级别的人才实力要求主要从工程技术人员、本科以上人员比例、项目经理数目、培训体系和人力资源管理水平等方面衡量。项目经理数量是最能体现企业对系统集成项目实施和管理能力的指标。

根据以上内容分析可知，“企业领导的学历”并不属于系统集成资质等级评定的条件。

试题一十九 答案： B 解析： 根据原信息产业部 2003 年 10 月发布的关于发布《计算机信息系统集成资质等级评定条件(修订版)》的通知(信部规[2003]440 号)，对系统集成一级资质企业的人才实力的具体评定条件如下：

- (1)从事软件开发与系统集成相关工作的人员不少于 150 人，且其中大学本科以上学历人员所占比例不低于 80%;
- (2)具有计算机信息系统集成项目经理人数不少于 25 名，其中高级项目经理人数不少于 8 名;
- (3)培训体系健全，具有系统地对员工进行新知识、新技术以及职业道德培训的计划并能有效组织实施与考核;
- (3)建立合理的人力资源管理与绩效考核制度并能有效实施。

试题二十 答案： B 解析： 原信息产业部于 2000 年 9 月发布《关于发布计算机信息系统集成资质等级评定条件的通知》(信部规[2000] 821 号文)，通知第十九条规定：《资质证书》有效期为四年。获证单位应每年进行一次自查，并将自查结果报资质认证工作办公室备案；资质认证工作办公室每三年进行一次换证检查和必要的非例行监督检查。

通知第二十三条规定：没有按时申请换证检查或拒绝接受监督检查的单位，视为自动放弃资格，其《资质证书》予以注销。

试题二十一 答案： C 解析： 根据《计算机信息系统集成企业资质等级评定条件(2012 年修订版)》，对系统集成企业三级资质等级评定条件规定如下：

(一)综合条件

- 1、企业是在中华人民共和国境内注册的企业法人，变革发展历程清晰、产权关系明确，取得计算机信息系统集成企业四级资质的时间不少于一年，或从事系统集成业务的时间不少于两年；
- 2、企业不拥有信息工程监理单位资质；
- 3、企业主业是系统集成，近三年的系统集成收入总额占营业收入总额的比例不低于 50 %；
- 4、企业注册资本和实收资本均不少于 200 万元。

(二)财务状况

- 1、企业近三年的系统集成收入总额不少于 5000 万元(或不少于 4000 万元且近三年完成的系统集成项目总额中软件和信息技术服务费总额所占比例不低于 70 %)，财务数据真实可信，须经在中华人民共和国境内登记的会计师事务所审计；

2、企业财务状况良好，最近年度没有出现亏损。

(三)信誉

- 1、企业有良好的资信，近三年无触犯国家法律法规的行为；
- 2、企业有良好的知识产权保护意识，近三年完成的系统集成项目中无销售或提供非正版软件的行为；
- 3、企业有良好的履约能力，近三年没有因企业原因造成验收未通过的项目或应由企业承担责任的重大用户投诉；
- 4、企业近三年无不正当竞争行为；
- 5、企业遵守计算机信息系统集成企业资质管理相关规定，在资质申报和资质证书使用过程中诚实守信，近三年无不良行为。

(四)业绩

- 1、近三年完成的系统集成项目总额不少于 5000 万元(或不少于 4000 万元且近三年完成的系统集成项目总额中软件和信息技术服务费总额所占比例不低于 70 %)。这些项目已通过验收；
- 2、近三年至少完成 1 个合同额不少于 300 万元的系统集成项目，或所完成合同额不少于 100 万元的系统集成项目总额不少于 300 万元，或所完成合同额不少于 50 万元的纯软件和信息技术服务项目总额不少于 150 万元；
- 3、近三年完成的系统集成项目总额中软件和信息技术服务费总额所占比例不低于 30 %，或软件和信息技术服务费总额不少于 1500 万元，或软件开发费总额不少于 800 万元。

(五)管理能力

- 1、已建立质量管理体系，通过国家认可的第三方认证机构认证，并能有效运行；
- 2、已建立完备的客户服务体系，能及时、有效地为客户提供服务；
- 3、企业的主要负责人从事信息技术领域企业管理的经历不少于 3 年，主要技术负责人应具有计算机信息系统集成项目管理人员资质或电子信息类专业硕士及以上学历或电子信息类中级及以上技术职称、且从事系统集成技术工作的经历不少于 3 年，财务负责人应具有财务系列初级及以上职称。

(六)技术实力

- 1、在主要业务领域具有较强的技术实力；
- 2、经过登记的自主开发的软件产品不少于 3 个，且部分软件产品在近三年已完成的项目中得到了应用；
- 3、有专门从事软件或系统集成技术开发的研发人员，已建立基本的软件开发与测试体系，研发及办公场地面积不少于 300 平米。

(七)人才实力

- 1、从事软件开发与系统集成相关工作的人员不少于 50 人，其中大学本科及以上学历人员

所占比例不低于 60 %；

2、具有计算机信息系统集成项目管理人员资质的人数不少于 6 名，其中高级项目经理人数不少于 1 名；

3、已建立合理的人力资源培训与考核制度，并能有效实施。

根据以上规定条件，结合本题案例所列出的数据，以排除法进行具体分析。

首先，该企业的注册资金为 200 万元人民币，符合“（一）综合条件”一节中“企业注册资本和实收资本均不少于 200 万元”的条件。

其次，由于该题案例背景所给信息并不充分，仅凭所列出的这些数据，是无法明确断定该企业是否已经达到三级资质评定条件的。

然后，根据对“（一）综合条件”一节中关于企业成立时间方面的解释，所谓“取得计算机信息系统集成四级资质的时间不少于一年”是指企业现有四级资质证书的首次获证时间须满一年。所谓“从事系统集成业务的时间不少于两年”是指企业完成的首个系统集成项目的合同签订时间须满两年。上述两项时间条件满足其中之一后，企业方可向评审机构提交三级资质申报材料。由题中所给数据仅仅可知该企业截至提交三级资质申请之日，其成立时间大约为 2 年零 3 个月。如果该企业在成立之初的 3 个月内成功签订首个系统集成项目的合同，则是有可能满足第 2 个条件，即满足三级资质申请条件，而选项 B 的说法过于武断，因此也应该予以排除。

最后，利用排除法。

针对题干中“截止到 2012 年 8 月有 5 项软件进行了著作权登记，但均未进行软件产品登记”这一信息进行重点分析。上述评定条件中，“（六）技术实力”一节中的所谓“经过登记”是指企业拥有软件产品登记证书且在有效期内。而对三级资质的企业要求经过登记的自主开发的软件产品不少于 3 个，且部分软件产品在近三年已完成的项目中得到了应用。因此，可以确定该企业因为未取得软件产品登记而不符合三级资质要求。

试题二十二 答案： C 解析： 根据《计算机信息系统集成资质等级评定条件(2012 年修订版)》中“人才实力”方面的规定，对具有计算机信息系统集成项目管理人员资质的人数要求如下。

一级资质：具有计算机信息系统集成项目管理人员资质的人数不少于 30 名，其中高级项目经理人数不少于 10 名；

二级资质：具有计算机信息系统集成项目管理人员资质的人数不少于 18 名，其中高级项目经理人数不少于 4 名；

三级资质：具有计算机信息系统集成项目管理人员资质的人数不少于 6 名，其中高级项目

经理人数不少于 1 名；

四级资质：具有计算机信息系统集成项目管理人员资质的人数不少于 2 名；

试题二十三 答案： A 解析： 根据《系统集成项目管理工程师教程》中“2.3 信息系统工程监理”一节的所述内容，监理活动的主要内容被概括为“四控、三管、一协调”。

(1)四控：

信息工程质量控制；信息工程进度控制；信息工程投资控制；信息工程变更控制。

(2)三管：

信息工程合同管理；信息工程信息管理；信息工程安全管理。

(3)一协调：

在信息工程实施过程中协调有关单位及人员间的工作关系。

试题二十四 答案： B 解析： 一级管理能力：

已建立完备的质量管理体系，通过国家认可的第三方认证机构认证，且连续有效运行时间不少于一年；

已建立完备的项目管理体系，使用管理工具进行项目管理，并能有效实施；

已建立完备的客户服务体系，能及时、有效地为客户提供优质服务；

已建立完备的企业管理信息系统并能有效运行；

企业的主要负责人从事信息技术领域企业管理的经历不少于 5 年，主要技术负责人应具有计算机信息系统集成高级项目经理资质或电子信息类高级技术职称、且从事系统集成技术工作的经历不少 5 年， 财务负责人应具有财务系列高级职称。

试题二十五 答案： A 解析： 二级人才实力：

1、从事软件开发与系统集成相关工作的人员不少于 150 人，其中大学本科及以上学历人员所占比例不低于 80%；

2、具有计算机信息系统集成项目管理人员资质的人数不少于 18 名，其中高级项目经理人数不少于 4 名；

3、已建立人力资源管理体系并能有效实施。

二级业绩：

1、近三年完成的不少于 80 万元的系统集成项目及不少于 40 万元的纯软件和信息技术服务项目总额不少于 2 亿元(或不少于 1.5 亿元且近三年完成的系统集成项目总额中软件和信

息技术服务费总额所占比例不低于 70%)。这些项目已通过验收;

2、近三年至少完成 3 个合同额不少于 1000 万元的系统集成项目,或所完成合同额不少于 600 万元的系统集成项目总额不少于 3000 万元,或所完成合同额不少于 300 万元的纯软件和信息技术服务项目总额不少于 1500 万元,这些项目中至少有部分项目应用了自主开发的软件产品;

3、近三年完成的系统集成项目总额中软件和信息技术服务费总额所占比例不低于 30%,或软件和信息技术服务费总额不少于 6000 万元,或软件开发费总额不少于 3000 万元。

二级综合条件:

1、企业是在中华人民共和国境内注册的企业法人,变革发展历程清晰、产权关系明确,取得计算机信息系统集成企业三级资质的时间不少于一年;

2、企业不拥有信息系统工程监理单位资质; 3、企业的主业是系统集成,近三年的系统集成收入总额占营业收入总额的比例不低于 60%;

4、企业注册资本和实收资本均不少于 2000 万元。

试题二十六 答案: B 解析: 一级技术实力:

对主要业务领域的业务流程有深入研究,有自主知识产权的基础业务软件平台或其他先进的开发平台。经过登记的自主开发的软件产品不少于 20 个,其中近三年登记的软件产品不少于 10 个,且部分软件产品在近三年已完成的项目中得到了应用;

二级技术实力:

熟悉主要业务领域的业务流程,经过登记的自主开发的软件产品不少于 10 个,其中近三年登记的软件产品不少于 5 个,且部分软件产品在近三年已完成的项目中得到了应用;

三级技术实力:

经过登记的自主开发的软件产品不少于 3 个,且部分软件产品在近三年已完成的项目中得到了应用;

试题二十七 答案: D 解析: 修订项目技术方案是承建方的工作。

监理活动的主要内容被概括为“四控、三管、一协调”。

(1)四控:质量控制;进度控制;投资控制;变更控制。

(2)三管:合同管理;信息管理;安全管理。

(3)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。

审查和处理工程变更属于变更控制;审查分包单位的资质属于合同管理;审批工程延期属于进度控制

试题二十八 答案： B 解析： 根据《计算机信息系统集成企业资质等级评定条件(2012年修订版)》的规定，信息系统集成一级资质包括综合条件、财务状况、信誉、业绩、管理能力、技术实力和人才实力共七个方面。其中综合实力规定：(1)企业是在中华人民共和国境内注册的企业法人，变革发展历程清晰、产权关系明确，取得计算机信息系统集成企业二级资质时间不少于两年；(2)企业不拥有信息工程监理单位资质；(3)企业的主业是计算机信息系统集成(以下称系统集成)，近三年的系统集成收入总额占营业收入总额的比例不低于 70%；(3)企业注册资本和实收资本均不少于 5000 万元。

试题二十九 答案： B 解析： 根据《计算机信息系统集成企业资质等级评定条件(2012年修订版)》的规定，信息系统集成三级资质包括综合条件、财务状况、信誉、业绩、管理能力、技术实力和人才实力共七个方面。其中人才实力包括：(1)从事软件开发与系统集成相关工作的人员不少于 50 人，其中大学本科及以上学历人员所占比例不低于 60%；(2)具有计算机信息系统集成项目管理人员资质的人数不少于 6 名，其中高级项目经理人数不少于 1 名；(3)已建立合理的人力资源培训与考核制度，并能有效实施。

试题三十 答案： B 解析： 《计算机信息系统集成企业资质等级评定条件(2012年修订版)》对各级资质的条件中均包含技术实力一项。其中，一级资质中要求“经过登记的自主开发的软件产品不少于 20 个，其中近三年登记的软件产品不少于 10 个，且部分软件产品在近三年已完成的项目中得到了应用”；二级资质要求“熟悉主要业务领域的业务流程，经过登记的自主开发的软件产品不少于 10 个，其中近三年登记的软件产品不少于 5 个，且部分软件产品在近三年已完成的项目中得到了应用”；三级资质要求“经过登记的自主开发的软件产品不少于 3 个，且部分软件产品在近三年已完成的项目中得到了应用”；四级资质要求“具有相应的软件及系统开发环境，具有一定的技术开发能力”。

《计算机信息系统集成企业资质等级评定条件(2012年修订版)》的实施细则规定“经过登记是指企业拥有软件产品证书且在有效期内。企业拥有的 1 个信息技术发明专利可等同于 3 个软件产品登记”。

试题三十一 答案： D 解析： 项目监理活动的主要内容被概括为：四控、三管、一协调。四控：信息系统工程质量控制；信息系统工程进度控制；信息系统工程投资控制；信息系统工程变更控制。

三管：信息系统工程合同管理、信息系统工程信息管理、信息系统工程安全管理。

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。

试题三十二 答案： C 解析： 根据《计算机信息系统集成企业资质等级评定条件(2012年修订版)》的规定：(一)一级资质：企业主业是计算机信息系统集成(以下称系统集成)，近三年的系统集成收入总额占营业收入总额的比例不低于 70%；(二)二级资质：企业主业是系统集成，近三年的系统集成收入总额占营业收入总额的比例不低于 60%；(三)三级资质：企业主业是系统集成，近二年的系统集成收入总额占营业收入总额的比例不低于 50%。

试题三十三 答案： C 解析： 监理活动的主要内容被概括为“四控、三管、一协调”。其中“四控”是：信息系统工程质量控制、信息系统工程进度控制、信息系统工程投资控制、信息系统工程变更控制。“三管”是信息系统工程合同管理、信息系统工程信息管理、信息系统工程安全管理。“一协调”是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。

试题三十四 答案： A 解析： 监理实施细则是以被监理的信息系统工程项目为对象而编制的，用以指导监理单位各项监理活动的技术、经济、组织和管理的综合性文件；它是根据监理委托合同规定范围和建设单位的具体要求，在监理规划的基础上，由项目总监理工程师主持，专业监理工程师参加编制。

试题三十五 答案： C 解析： 监理实施细则是以被监理的信息系统工程项目为对象而编制的，用以指导监理单位各项监理活动的技术、经济、组织和管理的综合性文件；它是根据监理委托合同规定范围和建设单位的具体要求，在监理规划的基础上，由项目总监理工程师主持，专业监理工程师参加编制。

试题三十六 答案： A 解析： 根据《计算机信息系统集成企业资质等级评定条件(2012修订版)》的以下规定：

1. 企业是在中华人民共和国境内注册的企业法人，变革发展历程清晰、产权关系明确，取得计算机信息系统集成企业二级资质的时间不少于两年；
2. 企业不拥有信息工程监理单位资质；
3. 企业主业是计算机信息系统集成(以下称系统集成)，近三年的系统集成收入总额占营业收入总额的比例不低于 70%；
4. 企业注册资本和实收资本均不少于 5000 万元。

可以判断出 A 的选项描述与规定一致。

试题三十七 答案： D 解析： 按照参考教程要求，信息系统服务管理的主要内容仅包括：计算机信息系统集成单位资质管理，信息系统项目经理资格管理，信息系统工程监理单位资质管理，信息系统工程监理人员资格管理。

而信息化和工业化融合咨询服务管理是属于两化融合管理体系的有关内容，不是信息系统服务管理的主要内容。

试题三十八 答案： D 解析： 根据《信息化工程监理规范》可知，信息系统工程监理活动可概括为“四控、三管、一协调”，“四控”即投资、质量、安全、进度控制；“三管”即合同、信息和安全管理；“一协调”：协调甲乙(项目参建方)双方的关系。

试题三十九 答案： D 解析： 《计算机信息系统集成企业资质等级评定条件(2012年修订版)》中相关规定如下。

申请一级资质的综合条件中包括：企业注册资本和实收资本均不少于 5000 万元，或所有者权益合计不少于 5000 万元。

申请二级资质的综合条件中包括：企业注册资本和实收资本均不少于 2000 万元，或所有者权益合计不少于 2000 万元。

申请三级资质的综合条件中包括：企业注册资本和实收资本均不少于 200 万元，或所有者权益合计不少于 200 万元。

申请四级资质的综合条件中未包括对企业注册资本和实收资本的要求。

试题四十 答案： B 解析： ITSS 定义了 IT 服务由人员、过程、技术和资源组成，并对这些 IT 服务的组成要素进行标准化。

试题四十一 答案： C 解析： 依据参考教程第二章，信息系统服务是一个范围相当广泛的概念，所有以满足企业和机构的业务发展所带来的信息化需求为目的，基于信息技术和信息化理念而提供的专业信息技术咨询服务、系统集成服务、技术支持服务等工作，都属于信息系统服务的范畴。

试题四十二 答案： A 解析： 本题考察 GB/T29264-2012《信息技术服务分类与代码》知识。信息技术服务业态有：技术咨询服务、设计开发服务、信息系服务、数据处理和运维服务等。

试题四十三 答案： B 解析： 本题考察服务级别协议知识。服务级别协议是指提供服务的企业与客户之间就服务的品质、水准、性能等方面所达成的双方共同认可的协议或契约。

试题四十四 答案： D 解析： 本题考察信息系统服务业的内容。升级改造不属于维护，而是属于系统的开发。

试题四十五 答案： D 解析： 本题考察系统运维知识。事件管理负责记录、归类 and 安排专家处理事件并监督整个处理过程直至事件得到解决和终止。事件管理的目的是在尽可能最小地影响客户和用户业务的情况下使 IT 系统恢复到服务级别协议所定义的服务级别。

试题四十六 答案： C 解析： 考点：集成及运维定义与特点。
来源：《系统集成项目管理工程师(第 2 版)》第 108 页。

试题四十七 答案： C 解析： P123
考点：ITSS 原理；
来源：《系统集成项目管理工程师(第 2 版)》第 123 页。

试题四十八 答案： D 解析： P127
考点：信息系统审计概念。
来源：《系统集成项目管理工程师(第 2 版)》第 127 页。

试题四十九 答案： A 解析： P169
本考题考查的知识点为 ITSS 组成要素基础知识，出自《系统集成项目管理工程师教程(第 2 版)》第 2 章 信息系统集成及服务管理，全书第 122 页。
ITSS 组成要素有 IT 服务人员，流程，技术和资源，简称 PPTR。

试题五十 答案： D 解析： 信息技术服务标准(ITSS)规定了 IT 服务的组成要素和生命周期，IT 服务生命周期由规划设计、部署实施、服务运营、持续改进、监督管理 5 个阶段组成，简称 PI0IS。

试题五十一 答案： A 解析： P130

对一个信息系统审计的主要组成部分包括 6 个方面：信息系统的管理、规划与组织；信息系统技术基础设施与操作实务；资产的保护；灾难恢复与业务持续计划；应用系统开发、获得、实施与维护；业务流程评价与风险管理。

试题五十二 答案： B 解析： P123

本题考查的是 ITSS(信息技术服务标准)基础知识。出自《系统集成项目管理工程师教程(第 2 版)》第 2 章 信息系统集成及服务管理，全书第 122 页。

IT 服务由人员、过程、技术和资源组成。

过程(Process)是通过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，是提高管理水平和确保服务质量的关键要素。ITSS 根据咨询设计、集成实施、运行维护等各种类型的 IT 服务，规定了应建立的流程和各个流程应实现的关键绩效指标(KPI)，确保 IT 服务提供商能“正确做事”。通过按照 ITSS 要求建立简洁、高效和协调的流程，能有效地将人员、技术和资源要素连接起来，指导服务人员按规定的方式方法正确地做事。

试题五十三 答案： D 解析： P130

本题考查的是信息的信息系统审计基础知识。出自《系统集成项目管理工程师教程(第 2 版)》第 2 章 信息系统集成及服务管理，全书第 130 页。

信息系统审计的基本业务和依据：一般公认信息系统审计准则包括职业准则、ISACA 公告和职业道德规范。

试题五十四 答案： A 解析： P122

本题考查的是 ITSS 基础知识。出自《系统集成项目管理工程师教程(第 2 版)》第 2 章 信息系统集成及服务管理，全书第 122、123 页。

ITSS 生命周期由规划设计、部署实施、服务运营、持续改进和监督管理 5 个阶段组成。

试题五十五 答案： C 解析： P132

参考教程第 2 版 2.3.3 小节。信息系统审计时，如果传输内部控制，则下一步应进行内部的控制测试。

试题五十六 答案： B 解析： 参考集成第二版教程 P122，IT 服务生命周期模型中，IT 服务生命周期由规划设计 (Planning&Design)、部署实施 (Implementing)、服务运营 (Operation)、持续改进 (Improvement) 和监督管理 (Supervision) 5 个阶段组成，简称 PLOIS。其中：

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；

部署实施：在规划设计基础上，依据 ITSS 建立管理体系、部署专用工具及服务解决方案；

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；

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 服务进行重新规划和部署实施，以提高 IT 服务质量；

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

试题五十七 答案： B 解析： 第二版教程 P122 ITSS 原理

IT 服务由人员 (People)、流程 (Process)、技术 (Technology) 和 资源 (Resource) 组成，简称 PPTR。其中：

——人员：指提供 IT 服务所需的人员及其知识、经验和技能要求；

——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；

——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；

——资源：指提供 IT 服务所依存和产生的有形及无形资产。

试题五十八 答案： B 解析： P352

$PV=12100$ ， $AC=12200$ ， $EV=2000+1600+2500+1500*80\%+2000*75\%+2500*60\%=10300$

$EAC=AC+ETC$ 非典型偏差，则有： $EAC=AC+(BAC-EV)=12200+50000-10300=51900$

试题五十九 答案： D 解析： 本题考查 ITSS 原理，参考集成第二版教程 P123。

() 组成要素。IT 服务由人员 (People)、流程 (Process)、技术 (Technology) 和 资源 (Resource) 组成，简称 PPTR。其中：

——人员：指提供 IT 服务所需的人员及其知识、经验和技能要求；

——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；

——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；

——资源：指提供 IT 服务所依存和产生的有形及无形资产。

() 生命周期。IT 服务生命周期由规划设计 (Planning & Design)、部署实施 (Implementing)、服务运营 (Operation)、持续改进 (Improvement) 和监督管理 (Supervision) 5 个阶段组成，简称 PI0IS。其中：

——规划设计：从客户业务战略出发，以需求为中心，参照 ITSS 对 rr 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；

——部署实施：在规划设计基础上，依据 ITSS 建立管理体系、部署专用工具及服务解决方案；

——服务运营：根据服务部署情况，依据 nss, 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 rr 服务运营融合；

——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；

——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。

试题六十 答案： D 解析： P127 信息系统审计的目的是评估并提供反馈、保证及建议。其关注之处可被分为如下 3 类：

() 可用性：商业高度依赖的信息系统能否在任何需要的时刻提供服务？信息系统是否被完好保护以应对各种损失和灾难？

() 保密性：系统保存的信息是否仅对需要这些信息的人员开放，而不对其他任何人开放？

() 完整性：信息系统提供的信息是否始终保持正确、可信、及时？能否防止未授权的对系统数据和软件的修改？

试题六十一 答案： B 解析： P122，IT 服务生命周期由规划设计、部署实施、服务运营、持续改进、监督管理

5 个阶段组成，简称 PI0IS。

试题六十二 答案： A 解析： P158 （1）标准是“一致同意建立并由公认的机构批准的文件，该团体提供通用的和可重复使用的规则、指南、活动或其结果的特征，目的是特定的背景下达到最佳的秩序。”一些标准的例子，如计算机磁盘的大小，液压机液体的耐热性规格等。

（2）法规是政府强制的要求，它制定了产品、过程或服务的特征，包括适用的管理条款，并强制遵守。建筑法规是法规的一个例子。



苹果 扫码或应用市场搜索“软考真题”下载获取更多试卷



安卓 扫码或应用市场搜索“软考真题”下载获取更多试卷