

2021年软考-中级 系统集成项目管理工程师 基础精讲班

-03服务管理



讲师:朱建军 (江山老师)

>>> 考点大数据分析

第2章：信息系统服务管理（2分）																											
年份 分值 考点情况	09		10		11		12		13		14		15		16		17		18		19		20				
	上	下	上	下	上	下	上	下	上	下	上	下	上	下	上	下	上	下	上	下	上	下	上	下			
1、系统集成资质	1	1	3	4	2	2	3	2	3	3	1	2	1														
2、信息系统监理	3	1		2				1	1	1	3	1															
3、服务管理内容														2	2		1	1	1	1	1	1	1	1	1		
4、IT 运维																1	2										
5、信息系统审计																1		1	1	1	1						
总的分值	4	2	3	6	2	2	3	3	4	4	4	3	1	2	3	3	1		2	2	2	1	1				
学习建议：服务管理（1T）、安全审计（1T），必须得分																											

本章主要有5个知识点，其中系统集成资质、监理知识、IT运维在最近几次考试里面均没有进行考察，建议不学！

本章需要重点掌握的知识点有：服务管理的内容（1T）、信息系统审计（0-1T），本章的分值1-2分，只在上午进行考察，下午案例不考！

>>> 服务管理



>>> 练一练

【例1-18上】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

【例2-19下】信息技术服务标准（ITSS）。

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

【例3-19上】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

【例4-18下】信息技术服务标准（ITSS）是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，ITSS定义的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

>>> 练一练

【例5-20下】 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

信息系统审计

目的 — 评估并提供反馈、保证和建议

★ 关注之处 — 可用性、保密性、完整性

★ 组成部分

- 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

★ 审计原则

- 1 ISACA公告
- 2 ISACA公告职业准则
- 3 ISACA职业道德规范

★ 基本原则

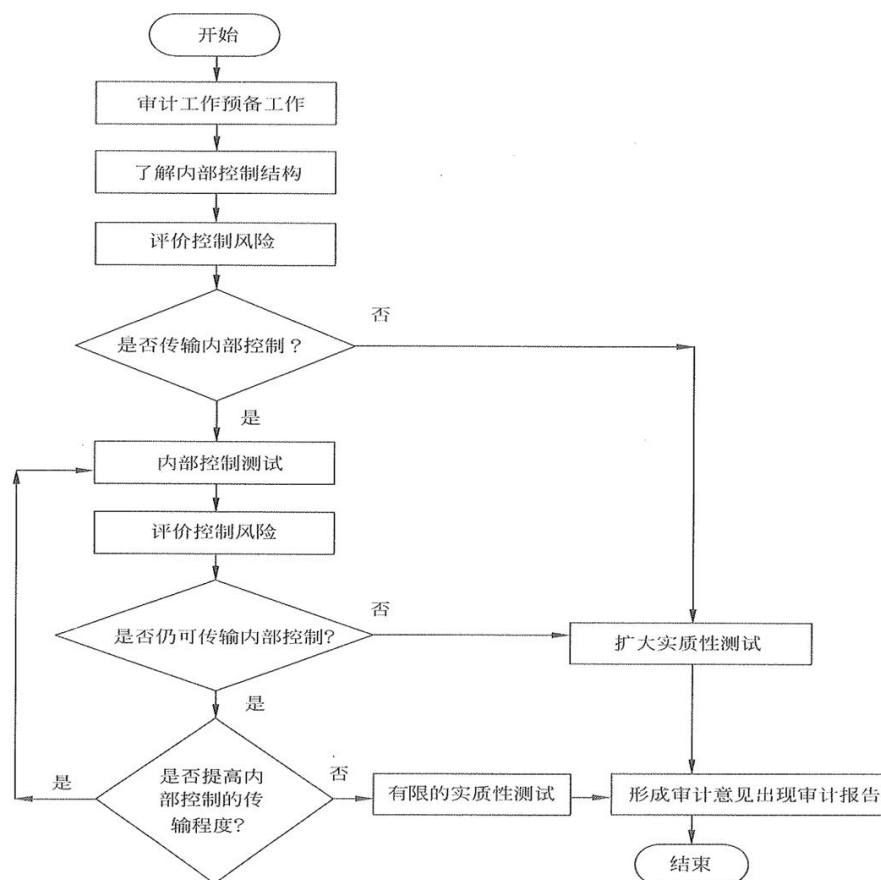
- 1 满足利益相关者需求
- 2 端到端覆盖企业
- 3 采用单一集成框架
- 4 启用一种综合的方法
- 5 区分治理和管理

风险的审计方法 — 企业风险、确定风险、风险评估、风险管理、风险沟通

★ 审计的步骤

- 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，开列出一一年之中要进行的审计项目。

★ 审计流程



>>> 练一练

【例6-16下】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

【例7-18上】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

【例8-19上】基于风险方法进行信息系统审计的步骤是（）。

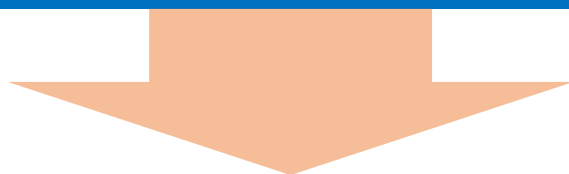
- ①决定哪些系统影响关键功能和资产
- ②评估哪些风险影响这些系统及商业运作的冲击
- ③编制组织使用的信息系统清单并对其分类
- ④在评估的基础上对系统分级，决定审计优先值/资源/进度和频率

- A.①②③④ B.①③②④ C.③①④ D.③①②④

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
B	B	B	A	D	D	D	D		

非常感谢您的聆听

加入正版课程获得VIP全套增值服务



问题咨询联系江山老师 QQ/微信：51815498 /915446173



江山老师答疑微信



官方公众号



备份公众号

扫一扫
加关注
抢先学
早拿证



微信扫码做题