

共12页

EXIN

30/03/2011  
1782.2

ITIL® V3  
ITIL® V3 Foundation (Chinese)

目录  
2 考试说明  
3 试题

考试完毕，所有的包括试卷、答卷等在内的考试文档都必须上交，不允许携带出考场！



### 考试说明

所有 40 道题目都应该完成。

没有脑筋急转弯类型的题目。

所有的答案都要写在所提供的答题卡上。

请用 ✓ 或 X 标识你的答案。 每道题目只有一个正确答案，没有多个正确答案。

请在 1 小时内完成考试

必须答对 26 道题及以上才能通过。

© OGC's Official Accreditor: - The APM Group Limited 2010

ITIL® is a Registered Trade Mark of the Office of Government Commerce in the United Kingdom and other countries.

The Swirl logo™ is a Trade Mark of the Office of Government Commerce.

This document must not be reproduced without express permission from The APM Group Ltd.

- 1 ITIL服务管理的实施需要准备和计划好以下方面使用的效率和效果：
  - a) 人员、流程、合作伙伴、供应商
  - b) 人员、流程、工具、技术
  - c) 人员、流程、工具、合作伙伴
  - d) 人员、工具、技术、合作伙伴
- 2 流程所有者在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) 告诉其他人有关活动的进展
  - b) 执行一项活动
  - 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的职责？
  - a) 开发、协商和约定服务级别协议(SLAs)
  - b) 开发、协商和约定合同
  - c) 开发、协商和约定服务组合
  - d) 开发、协商和约定运营级别协议(OLAs)
- 4 下面哪一项负责服务指标测量？
  - a) 流程和职能
  - b) 成熟度和成本
  - c) 端到端的服务
  - d) 基础设施的可用性

- 5 下面哪些是服务台组织的构建方法?
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 重大故障需要:
- 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)模型的“我们想达到什么地位?”步骤中执行?
- a) 实施服务和流程改进
  - b) 回顾可量化的改进
  - c) 创建基线
  - d) 定义可量化的目标
- 8 下面哪项要考虑公正和透明?
- 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标?
- 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, 以交付议定的服务性能
  - 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服务议定的级别
- 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) 减轻不可预防故障的影响
  - b) 防止问题及其导致的故障的发生
  - c) 消除重复发生的故障
  - d) 尽可能快地恢复正常服务运营
- 12 哪个服务设计的流程最多地利用了需求管理所提供的数据?
- a) 服务目录管理
  - b) 服务级别管理
  - c) IT 服务持续性管理
  - d) 容量管理
- 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) 业务关系管理
  - 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) 确保服务管道中的信息是准确的
  - c) 确保服务目录中的信息与服务组合中的信息是一致的准确的
  - d) 确保所有运营服务都记录在服务目录中
- 16 什么是服务运营目标的最佳描述？
- a) 在服务管理生命周期中，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
- 17 下面哪一个不是服务转换的目的？
- a) 确保服务是可以管理的、操作的、支持的
  - b) 在项目管理中提供培训及认证
  - c) 提供变更、发布和部署管理的高质量的知识
  - d) 为管理服务发布，对容量和资源的计划和管理
- 18 哪一个模型提供服务、资产和基础架构的视图？
- a) 故障模型
  - b) 问题模型
  - c) 配置模型
  - d) 变更模型

- 19 按计划、执行、检查、行动(PDCA)模型, 对下面持续服务改进(CSI)实施步骤排序。
1. 针对CSI方案安排角色和职责
  2. 测量并检查CSI计划已经执行并且达到既定目标
  3. 确认CSI的范围、目标和需求
  4. 对未来实施 CSI 改善的决策
- a) 3-1-2-4
  - b) 3-4-2-1
  - c) 1-3-2-4
  - d) 2-3-4-1
- 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 一个发布单元, 或一组结构化的发布单元能够在什么中定义:
- a) RACI模型
  - b) 发布包
  - c) 请求模型
  - d) 计划、实施、检查、改进(PDCA)周期
- 22 哪个流程负责监视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) 事件管理
  - c) 服务目录管理
  - d) 性能管理

- 23 下面哪一个是故障管理的主要目标?
1. 自动化检测影响服务的事件
  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) 为满足约定的组织当前和未来对IT的需求, 针对新引入的或改进的服务、技术架构、流程和测量体系, 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 下列哪项是为客户创建价值的两个主要元素?
- a) 投资价值 (VOI), 投资回报 (ROI)
  - b) 客户及用户满意度
  - c) 理解服务需求及功效
  - d) 功用及功效



- 27 服务生命周期的哪一个阶段应该定义运维新服务的流程?
- 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运维管理
- 28 下面哪一项是对发布单元的正确定义?
- a) 成本的衡量
  - b) 服务转换中描述的一个功能
  - c) 负责实施发布的员工团队
  - d) 服务或IT基础设施的一部分, 通常是一起被发布的
- 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 (TM)
  - b) 紧急变更顾问委员会 (ECAB)
  - c) 紧急变更委员会 (UCB)
  - d) 紧急变更授权人员 (UCA)
- 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) 服务价值真正能被客户看到
- 31 服务生命周期的哪个阶段更加关注定义政策和目标?
- a) 服务设计
  - b) 服务转换
  - c) 服务战略
  - 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)

这些可以很好地描述为什么?

- 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服务持续性战略应该基于:
1. 服务指标的设计
  2. 业务持续性战略
  3. 业务影响分析
  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) 故障管理  
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. IT 服务
  3. 供电和冷却设施
  4. 恢复中心
- 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 传递到服务转换，以便于实施一个新服务的信息称作什么？

- a) 服务级别包
- b) 服务转换包
- c) 服务设计包
- d) 新服务包

40 可用性管理直接负责下面哪一项的可用性？

- a) IT服务和组件
- b) IT服务和业务流程
- c) 组件和业务流程
- d) IT服务、组件和业务流程