



## Экзамен по основам ITIL® v. 3

### *Экзамен по основам ITIL® v. 3: Образец экзаменационного листа А, версия 3.1*

Выбор из нескольких вариантов ответа

#### ***Инструкции***

---

1. Необходимо ответить на все 40 вопросов.
2. Скрытых подвохов в вопросах нет.
3. Все ответы должны быть помечены на исходном экзаменационном листе.
4. Пожалуйста, отмечайте ответы ручкой, используя символы галочки или наклонного крестика (✓ или x).
5. На выполнение этого задания дается 1 час.
6. Для успешного прохождения экзамена необходимо ответить правильно на 26 или более вопросов.

**Номер кандидата:** .....

- 1 Какие типы изменений обычно НЕ включают в сферу охвата Управления изменениями услуги?
- a) Изменения майнфрейма
  - b) Изменения бизнес-стратегии
  - c) Изменения Соглашения об уровне услуг (SLA)
  - d) Вывод услуги из эксплуатации
- 2 Что из нижеперечисленного НЕ является целью Эксплуатации услуг?
- a) Всеобъемлющее тестирование для подтверждения того, что услуги спроектированы в соответствии с потребностями бизнеса
  - b) Предоставление и управление ИТ-услугами
  - c) Управление технологией, используемой для предоставления услуг
  - d) Мониторинг производительности технологии и процессов
- 3 К чему относится термин «Контроль операционного управления» (Operations Control)?
- a) Руководству функциями Управления технической поддержкой и Управления приложениями
  - b) Надзору за исполнением и мониторингом операционной деятельности и событий
  - c) Инструментам, используемым для мониторинга и отображения состояния ИТ-инфраструктуры и приложений
  - d) Мониторингу состояния инфраструктуры, осуществляемому службой Service Desk в отсутствие операторов
- 4 Какой процесс отвечает за регистрацию связей между компонентами услуги?
- a) Управление уровнем услуг
  - b) Управление портфелем услуг
  - c) Управление активами и конфигурациями
  - d) Управление инцидентами

- 5 Для чего используется модель Матрицы ролей и ответственности (RACI)?
- a) Документирования ролей и взаимоотношений заинтересованных лиц в процессе или деятельности
  - b) Определения требований для новой услуги или процесса
  - c) Анализа влияния инцидента на бизнес
  - d) Создания системы сбалансированных показателей, отражающей общее состояние управления услугами
- 6 Что из нижеперечисленного является НАИЛУЧШИМ описанием Соглашения операционного уровня (OLA)?
- a) Соглашение между поставщиком ИТ-услуг и другим подразделением той же самой организации, помогающим в предоставлении услуг
  - b) Письменное соглашение между поставщиком ИТ-услуг и его заказчиком (заказчиками), определяющее ключевые целевые показатели и сферу ответственности обеих сторон
  - c) Соглашение между двумя поставщиками услуг об уровнях услуг, требуемых заказчиком
  - d) Соглашение между сторонней службой Service Desk и заказчиком ИТ о временах отклика и восстановления
- 7 Какова ГЛАВНАЯ цель Управления доступностью?
- a) Производить мониторинг и отчетность по доступности компонентов
  - b) Обеспечивать достижение всех целевых показателей в Соглашении об уровнях услуг (SLA)
  - c) Гарантировать уровни доступности для услуг и компонентов
  - d) Обеспечивать доступность услуги на уровне, отвечающем или превышающем согласованные потребности бизнеса
- 8 Чем из нижеперечисленного руководит Преобразование услуг?
1. Вводом новых и измененных услуг в эксплуатацию
  2. Тестированием и подтверждением услуг (testing and validation)
  3. Передачей услуг внешнему поставщику услуг или приемом услуг от внешнего поставщика
- a) только 1 и 2
  - b) только 2
  - c) все перечисленное выше
  - d) только 1 и 3

- 9 Для какой из следующих фаз Жизненного цикла услуги изучение и улучшение являются ГЛАВНОЙ темой?
- a) Стратегия услуг, Проектирование услуг, Преобразование услуг, Эксплуатация услуг и Постоянное улучшение услуг
  - b) Стратегия услуг, Преобразование услуг и Эксплуатация услуг
  - c) Эксплуатация услуг и Постоянное улучшение услуг
  - d) Постоянное улучшение услуг
- 10 Что из нижеперечисленного является деятельностью процесса Управления активами и конфигурациями?
- a) Учет всех финансовых активов организации
  - b) Задание подходящих атрибутов для каждой Конфигурационной единицы (КЕ)
  - c) Проектирование моделей услуг для обоснования внедрения ITIL
  - d) Внедрение ITIL в организации
- 11 Какие из нижеперечисленных базовых понятий входят в Управление доступом?
1. Проверка идентификационных данных пользователей, запрашивающих доступ к услугам
  2. Установка прав или привилегий систем для разрешения доступа авторизованным пользователям
  3. Определение политик безопасности для доступа к системе
  4. Мониторинг доступности систем, к которым должны иметь доступ пользователи
- a) только 2 и 4
  - b) только 1 и 3
  - c) только 2 и 3
  - d) только 1 и 2

- 12 Что из нижеперечисленного будет храниться в Библиотеке эталонного ПО (DML)?
1. Копии приобретенного ПО
  2. Копии ПО внутренней разработки
  3. Соответствующая лицензионная документация
  4. План-график изменений
- a) все вышеприведенное
- b) только 1 и 2
- c) только 3 и 4
- d) только 1, 2 и 3
- 13 Какой процесс отвечает за пересмотр Соглашений операционного уровня (OLAs) на регулярной основе?
- a) Управление поставщиками
- b) Управление уровнем услуг
- c) Управление портфелем услуг
- d) Управление спросом
- 14 За что из нижеперечисленного ответственен владелец процесса?
- a) Приобретение инструментов для поддержки процесса
- b) Обеспечение достижения целевых показателей, заданных в Соглашении об уровнях услуг (SLA)
- c) Выполнение всех деятельности, определенных в процессе
- d) Обеспечение соответствия работы процесса его документации
- 15 Что из нижеперечисленного является задачами процесса Управления релизами и развертыванием?
1. Обеспечение наличия четких планов релизов и развертывания
  2. Обеспечение минимизации непредсказуемого влияния на эксплуатируемые услуги, операционную деятельность и техническую поддержку
  3. Авторизация изменения для поддержки процесса
- a) только 1 и 2
- b) все вышеприведенное
- c) только 2 и 3
- d) только 1 и 3

- 16 Что из нижеперечисленного может быть охарактеризовано как «Самодостаточные организационные образования»?
- a) Роли
  - b) Процессы
  - c) Функции
  - d) Процедуры
- 17 Согласование требований бизнеса и уровней услуги для новой услуги является частью:
- a) Эксплуатации услуг
  - b) Стратегии услуг
  - c) Преобразования услуг
  - d) Проектирования услуг
- 18 Для каких групп людей должна быть доступна Политика информационной безопасности?
- a) Только высшему руководству бизнеса и ИТ-персоналу
  - b) Только высшему руководству бизнеса, ИТ-руководителям и Менеджеру информационной безопасности
  - c) Всем заказчикам, пользователям и ИТ-персоналу
  - d) Только участникам процесса Управления информационной безопасностью
- 19 Что из нижеперечисленного является правомерными элементами Пакета проектной документации на услугу (Service Design Package)?
1. Согласованные и задокументированные требования бизнеса
  2. Определение услуги для преобразования и эксплуатации услуги
  3. Требования для новых и измененных процессов
  4. Метрики для измерения услуги
- a) только 1
  - b) только 2 и 3
  - c) только 1, 2 и 4
  - d) все вышеприведенное

- 20 Что из нижеперечисленного является примерами инструментов, которые могут поддерживать фазу Преобразования услуги в жизненном цикле?
1. Инструмент для хранения эталонных версий ПО
  2. Workflow-инструмент для управления изменениями
  3. Инструмент для автоматизированного распространения ПО
  4. Инструменты тестирования и подтверждения (testing and validation)
- a) только 1, 3 и 4
  - b) только 1, 2 и 3
  - c) все вышеприведенное
  - d) только 2, 3 и 4
- 21 Какое(-ие) из нижеперечисленных утверждений об Управлении проблемами ВЕРНО(-Ы)?
1. Управление проблемами гарантирует, что все разрешения проблем или обходные решения проблем, требующие изменения конфигурационной единицы (КЕ), произведены через Управление изменениями
  2. Управление проблемами предоставляет управленческую информацию о стоимости решения и предотвращения проблем
- a) только 1
  - b) только 2
  - c) оба вышеприведенных
  - d) ни одно из вышеприведенных
- 22 Каково назначение процесса Управления запросами на обслуживание?
- a) Работа с запросами на обслуживание от пользователей
  - b) Обеспечение выполнения всех запросов внутри ИТ-организации
  - c) Обеспечение выполнения запросов на изменение
  - d) Обеспечение достижения Соглашения об уровне услуг (SLA)
- 23 Какое утверждение о создании ценности с помощью услуг является ВЕРНЫМ?
- a) Восприятие услуги заказчиком является важным фактором в создании ценности
  - b) Ценность услуги может быть измерена только в финансовых терминах
  - c) Предоставление выходных результатов провайдера услуг важно для ценности услуги
  - d) Предпочтения поставщика услуг влияют на восприятие ценности услуги

- 24 Какой метод улучшения качества имеет следующие четыре стадии: Планирование, Выполнение, Проверка, Корректировка (Plan, Do, Check, Act)?
- a) Система управления бизнес-знаниями
  - b) Сравнение состояний (benchmarking)
  - c) Постоянное улучшение услуг
  - d) Цикл Деминга
- 25 Что из нижеперечисленного ИТ-услуги должны предоставлять заказчикам?
- a) Способности (Capabilities)
  - b) Затраты
  - c) Риски
  - d) Ценность
- 26 Какая из нижеперечисленных деятельности является частью процесса Управления уровнями услуг (SLM)?
- a) Проектирование системы Управления конфигурациями с точки зрения бизнеса
  - b) Создание технологических метрик, отвечающих потребностям заказчика
  - c) Обсуждение результатов оказания услуг с заказчиками
  - d) Обучение персонала службы Service Desk работе с претензиями заказчиков к обслуживанию
- 27 Что из нижеперечисленного НАИЛУЧШИМ ОБРАЗОМ описывает назначение Управления событиями?
- a) Способность обнаруживать события, понимать их и определять соответствующие управляющие действия
  - b) Способность обнаруживать события, восстанавливать нормальную работу услуги как можно быстрее и минимизировать неблагоприятное влияние на операционную деятельность бизнеса
  - c) Способность осуществлять мониторинг и контроль деятельности технического персонала
  - d) Способность производства отчетности по успешному предоставлению услуг путем проверки времени нормальной работы инфраструктуры

- 28 Что из нижеперечисленного должен содержать каталог услуг?
- a) Информацию о версиях всего ПО
  - b) Организационную структуру компании
  - c) Информацию об активах
  - d) Подробную информацию обо всех эксплуатируемых услугах
- 29 Что понимается под «Гарантией услуги»?
- a) Услуга отвечает своему назначению
  - b) Приложения и инфраструктура, связанные с услугой, будут работать без сбоев
  - c) Все проблемы, связанные с услугой, ликвидируются бесплатно в оговоренный период времени
  - d) Заказчикам гарантируются определенные уровни доступности, мощности, непрерывности и безопасности
- 30 Технический специалист использует ранее определенный метод для восстановления услуги, поскольку данный инцидент наблюдался ранее. Что из нижеперечисленного является примером такого подхода?
- a) Обходное решение
  - b) Стандартное изменение
  - c) Способность услуги
  - d) Предупреждение
- 31 Что из нижеперечисленного является преимуществом использования модели инцидентов?
- a) Эта модель облегчает идентификацию и диагностику проблем
  - b) Эта модель исключает повторение инцидентов известных типов
  - c) Эта модель обеспечивает заранее определенные шаги для обработки специфических типов инцидентов
  - d) Эта модель обеспечивает легкое разрешение всех инцидентов

- 32 Какая из нижеперечисленных последовательностей деятельности является ВЕРНОЙ для обработки инцидента?
- a) Идентификация, Регистрация, Категоризация, Приоритизация, Предварительная диагностика, Функциональная эскалация, Исследование и диагностика, Разрешение и Восстановление, Закрытие
  - b) Приоритизация, Идентификация, Регистрация, Категоризация, Предварительная диагностика, Функциональная эскалация, Исследование и диагностика, Разрешение и Восстановление, Закрытие
  - c) Идентификация, Регистрация, Предварительная диагностика, Категоризация, Приоритизация, Функциональная эскалация, Разрешение и Восстановление, Исследование и диагностика, Закрытие
  - d) Идентификация, Предварительная диагностика, Исследование, Регистрация, Категоризация, Функциональная эскалация, Приоритизация, Разрешение и Восстановление, Закрытие
- 33 Что из нижеперечисленного является целями Постоянного улучшения услуг?
- 1. Улучшение эффективности и результативности процессов
  - 2. Совершенствование услуг
  - 3. Совершенствование всех фаз жизненного цикла услуги, ЗА ИСКЛЮЧЕНИЕМ Стратегии услуг
  - 4. Совершенствование международных стандартов, таких, как ISO/IEC 20000
- a) только 1 и 2
  - b) только 2 и 4
  - c) только 1, 2 и 3
  - d) все вышеприведенное
- 34 Что из нижеперечисленного является ГЛАВНОЙ деятельностью Управления спросом?
- a) Увеличение ценности для заказчика
  - b) Понимание профилей бизнес-деятельности
  - c) Увеличение ценности ИТ
  - d) Согласование бизнеса с затратами ИТ

- 35 Что из нижеперечисленного НЕ является типом метрики, описанной в книге Постоянное улучшение услуг (CSI)?
- a) Метрика процессов
  - b) Метрика услуг
  - c) Метрика персонала
  - d) Технологическая метрика
- 36 Какое из нижеперечисленных утверждений о связи между Системой управления конфигурациями (Configuration Management System - CMS) и Системой управления знаниями по услугам (Service Knowledge Management System - SKMS) является ВЕРНЫМ?
- a) Система SKMS является частью системы CMS
  - b) Система CMS образует часть системы SKMS
  - c) Системы CMS и SKMS представляют собой одно и то же
  - d) Между системами CMS и SKMS нет никакой связи
- 37 Какова роль Комитета по срочным изменениям (ECAB)?
- a) Помогать Менеджеру по Изменениям в обеспечении того, что никакие срочные изменения не будут производиться в периоды особой неустойчивости бизнеса
  - b) Помогать Менеджеру по Изменениям путем внедрения срочных изменений
  - c) Помогать Менеджеру по Изменениям в оценивании срочных изменений и в решении об одобрении таких изменений
  - d) Помогать Менеджеру по Изменениям в ускорении процесса срочных изменений, чтобы не происходило непредвиденных задержек
- 38 Какое(-ие) из нижеперечисленных утверждений о Службе Service Desk является(-ются) ВЕРНЫМИ?
1. Служба Service Desk является функцией, обеспечивающей коммуникации между ИТ и пользователями по всем эксплуатационным вопросам
  2. Служба Service Desk должна быть владельцем процесса Управления проблемами
- a) только 2
  - b) только 1
  - c) оба вышеприведенных
  - d) ни одно из вышеприведенных

- 39 Что из нижеперечисленного является «Четырьмя П» (4P) Проектирования услуг?
- a) Планирование, Продукты, Положение, Процессы
  - b) Планирование, Перспектива, Положение, Персонал
  - c) Перспектива, Партнеры, Проблемы, Персонал
  - d) Персонал, Партнеры, Продукты, Процессы
- 40 Что из нижеперечисленного представляет НАИЛУЧШИЙ путь действий, после нахождения обходного решения проблемы?
- a) Запись о проблеме закрывается
  - b) Запись о проблеме остается открытой, и подробная информация об обходном решении документируется в этой записи
  - c) Запись о проблеме остается открытой, и подробная информация об обходном решении документируется во всех записях связанных инцидентов
  - d) Запись о проблеме закрывается, и подробная информация об обходном решении документируется в Запросе на изменение (RFC)

ANSWER SHEET

Answer Key for Exam Paper: ITILv3FoundationSampleA\_v3.1

Q	A	Syllabus Ref		Q	A	Syllabus Ref	
1	B	05-51		21	C	05-72	
2	A	02-08		22	A	05-82	
3	B	06-02		23	A	04-02	
4	C	05-52		24	D	04-08	
5	A	07-02		25	D	01-02	
6	A	03-12		26	C	05-31	
7	D	05-42		27	A	05-81	
8	C	02-06		28	D	05-41	
9	D	02-02		29	D	03-01	
10	B	05-52		30	A	03-30	
11	D	05-83		31	C	05-71	
12	D	03-19		32	A	05-71	
13	B	05-31		33	A	02-10	
14	D	07-01		34	B	05-21	
15	A	05-61		35	C	04-10	
16	C	01-04		36	B	03-16	
17	D	04-04		37	C	05-51	
18	C	05-43		38	B	06-01	
19	D	03-14		39	D	04-03	
20	C	08-02		40	B	05-72	