



Экзамен по основам ITIL® v. 3

Экзамен по основам ITIL® v. 3: Образец экзаменационного листа В, 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 Данные от каких процессов должны учитываться Управлением уровнем услуг при обсуждении Соглашений об уровне услуг (SLA)?
- a) Всех остальных процессов ITIL
 - b) Только Управления мощностями и Управления доступностью
 - c) Только Управления инцидентами и Управления проблемами
 - d) Только Управления изменениями и Управления релизами и развертыванием
- 2 Какое из нижеперечисленных утверждений о стандартном изменении НЕ ВЕРНО?
- a) Стандартное изменение – это изменение, для которого метод реализации предварительно одобрен Управлением изменениями
 - b) Одобрение для каждого случая стандартного изменения будет выдаваться уполномоченным лицом для этого изменения
 - c) Стандартные изменения обычно не рискованны и хорошо понятны
 - d) Стандартные изменения инициируются только Управлением инцидентами
- 3 Какое из нижеперечисленных утверждений о персонале Службы Service Desk ВЕРНО?
- a) Персонал Службы Service Desk требует меньшего обучения, нежели другие сотрудники ИТ-подразделения
 - b) Персонал Службы Service Desk должен представлять взгляды заказчика во время обсуждений Соглашения об уровне услуг (SLA)
 - c) Понимание бизнес-культуры и приоритетов бизнеса существенно для качественной работы персонала Службы Service Desk
 - d) Технические навыки более важны для персонала Службы Service Desk, чем бизнес-навыки или навыки межличностного общения
- 4 Какое из нижеперечисленных утверждений о спросе на ИТ-услуги ВЕРНО?
- a) Спрос определяется профилями бизнес-деятельности
 - b) Спрос невозможно предсказать
 - c) Повлиять на профили спроса невозможно
 - d) Спрос определяется план-графиком предоставления услуг, создаваемым Управлением мощностями

- 5 Что составляет роль Управления инженерным обеспечением (Facilities Management)?
- a) Управление ИТ-услугами, которые рассматриваются как «потребительские» (utilities), такими как принтеры или доступ к сети
 - b) Советы и рекомендации Операционному управлению ИТ по методологии и инструментарию для управления ИТ-услугами
 - c) Управление физической ИТ-средой, такой как центр обработки данных
 - d) Приобретение и техобслуживание инструментов, используемых персоналом Операционного управления ИТ для технического обслуживания инфраструктуры
- 6 Каковы три подпроцесса Управления мощностями?
- a) Управление мощностями бизнеса, Управление мощностями услуги и Управление мощностями Конфигурационной единицы (КЕ)
 - b) Управление мощностями поставщика, Управление мощностями услуги и Управление мощностями КЕ
 - c) Управление мощностями поставщика, Управление мощностями услуги и Управление мощностями технологии
 - d) Управление мощностями бизнеса, Управление мощностями технологии и Управление мощностями КЕ
- 7 Какое из нижеперечисленных утверждений о Базе известных ошибок (Known Error Database - KEDB) является САМЫМ верным?
- a) База данных KEDB представляет собой ту же самую базу данных, что и Система управления знаниями по услугам (Service Knowledge Management System - SKMS)
 - b) База данных KEDB должна использоваться во время фазы диагностирования инцидента с целью ускорения процесса разрешения инцидента
 - c) Следует позаботиться об исключении дублирования записей в KEDB. Это можно сделать при предоставлении доступа на создание новых записей максимально возможному числу технических специалистов
 - d) Только Служба Service Desk должна иметь доступ к базе данных KEDB

- 8 Какие из нижеперечисленных утверждений о Ключевых показателях производительности (KPI) и Метриках ВЕРНЫ?
1. Метрики услуги измеряют всю услугу со стороны пользователя «от-и-до»
 2. Каждый Ключевой показатель производительности (KPI) должен соотноситься с Критическим фактором успеха (CSF)
 3. Постоянное улучшение услуг (CSI) использует метрики процесса для идентификации возможностей улучшения
 4. Ключевые показатели производительности (KPI) могут быть как качественными, так и количественными
- a) только 1
 - b) только 2 и 3
 - c) только 1, 2 и 4
 - d) все вышеперечисленные
- 9 Что описывается следующим утверждением: «Поддерживает связи между всеми компонентами услуги и любыми связанными инцидентами, проблемами, известными ошибками, документацией изменений и релизов»?
- a) План обеспечения мощностей
 - b) Библиотека эталонного ПО
 - c) Система управления конфигурациями
 - d) Соглашение об уровне услуг
- 10 Какие из нижеперечисленных утверждений о Библиотеке эталонного ПО (Definitive Media Library - DML) ВЕРНЫ?
1. DML может включать физическое хранилище
 2. DML содержит эталонные запасные части аппаратного обеспечения
 3. DML включает мастер-экземпляры контролируемой документации
- a) все вышеперечисленные
 - b) только 1 и 2
 - c) только 2 и 3
 - d) только 1 и 3

- 11 Какое(-ие) из следующих утверждений ВЕРНЫ?
1. Управление проблемами может поддерживать Службу Service Desk, предоставляя известные ошибки для ускорения разрешения инцидента
 2. Управление проблемами является единственным источником информации о влиянии изменений для Управления уровнем услуг
- a) только 1
 - b) только 2
 - c) оба вышеприведенных
 - d) ни одно из вышеприведенных
- 12 В системе произошел отказ, который был обнаружен инструментом мониторинга. Эта система поддерживает действующую ИТ-услугу. Когда следует инициировать инцидент?
- a) Только когда пользователи заметят отказ
 - b) Инцидент не должен инициироваться, если технические специалисты сталкивались с этим ранее и имеют обходное решение
 - c) Только если отказ привел к нарушению уровня услуги
 - d) Немедленно, для ограничения или предотвращения влияния на пользователей
- 13 На какой из нижеперечисленных вопросов НЕ отвечает информация, содержащаяся в портфеле услуг?
- a) Как должны распределяться наши ресурсы и способности?
 - b) Какие возможности имеются на рынке (market)?
 - c) Почему заказчик должен покупать эти услуги?
 - d) Каковы ценовые модели?
- 14 Связи между какими из нижеперечисленных комбинаций документирует конфигурационная модель?
- a) Услуги, активы и инфраструктура
 - b) Процессы, сеть и Соглашения операционного уровня (OLAs)
 - c) Процедуры, инфраструктура и контракты
 - d) Служба Service Desk, активы и поставщики технической поддержки

- 15 Какое(-ие) из нижеперечисленных утверждений о процессах ВЕРНЫ?
1. Все процессы должны иметь владельцев
 2. Процесс принимает один или более входов и преобразовывает их в определенные выходы
- a) только 1
 - b) только 2
 - c) оба вышеприведенных
 - d) ни одно из вышеприведенных
- 16 Какое из нижеприведенных утверждений ВЕРНО для ВСЕХ процессов?
- a) Они определяют функции как часть их конструкции
 - b) Они должны предоставлять ценность для заинтересованных лиц
 - c) Они выполняются внешним поставщиком услуг для поддержки заказчика
 - d) Они представляют собой организационные образования, отвечающие за конкретные выходные результаты
- 17 Какой процесс рассматривает нижеперечисленные подходы?
1. Большой взрыв (big bang) и поэтапный (phased)
 2. Активный (push) и пассивный (pull)
 3. Автоматический и ручной
- a) Управление инцидентами
 - b) Управление релизами и развертыванием
 - c) Управление активами и конфигурациями
 - d) Управление каталогом услуг
- 18 Что из нижеприведенного является НАИЛУЧШИМ примером обходного решения?
- a) Технический специалист устанавливает сценарий для временной переадресации печати на альтернативный принтер, пока проблема не будет решена окончательно
 - b) Технический специалист пробует несколько вариантов разрешения инцидента. Один из них срабатывает, хотя почему, он не знает
 - c) После сообщения об инциденте Службе Service Desk, пользователь работает над другими задачами, пока проблема идентифицируется и разрешается
 - d) Устройство работает с перебоями, позволяя пользователю продолжать работы на более низком уровне производительности, пока технический специалист производит диагностику инцидента

- 19 Какие из нижеперечисленных областей помогает поддерживать технология?
1. Системы самопомощи
 2. Производство отчетов
 3. Релизы и развертывание
 4. Проектирование процессов
- a) только 1, 2 и 3
- b) только 1, 3 и 4
- c) только 2, 3 и 4
- d) все вышеперечисленные
- 20 Что представляют собой четыре стадии цикла Деминга?
- a) Планирование, Измерение, Мониторинг, Отчетность
- b) Планирование, Проверка, Корректировка, Внедрение
- c) Планирование, Выполнение, Корректировка, Аудит
- d) Планирование, Выполнение, Проверка, Корректировка
- 21 Какие из нижеперечисленных процессов включают необходимость выполнения оценки и управления рисками для услуг и поддерживающих активов?
1. Управление непрерывностью ИТ-услуг
 2. Управление информационной безопасностью
 3. Управление каталогом услуг
- a) все вышеперечисленные
- b) только 1 и 3
- c) только 2 и 3
- d) только 1 и 2
- 22 Что из нижеперечисленного является НАИЛУЧШИМ определением модели инцидентов?
- a) Шаблон, используемый для определения формы регистрации инцидентов для сообщения об инцидентах
- b) Тип инцидента, включающий стандартный (или модельный) тип Конфигурационной единицы (CI)
- c) Совокупность predetermined шагов, которым необходимо следовать при обработке инцидента известного типа
- d) Инцидент, который легко разрешить

- 23 Какие роли определены в модели Матрицы ролей и ответственности (RACI)?
- a) Ответственный, Подотчетный, Консультирующий, Информированный
 - b) Ответственный, Достижимый, Консультирующий, Информированный
 - c) Реалистичный, Подотчетный, Консультирующий, Информированный
 - d) Ответственный, Подотчетный, Корректирующий, Информированный
- 24 В какой фазе Жизненного цикла услуги должны приниматься решения о том, какие услуги следует предлагать, и кому они будут предлагаться?
- a) Постоянного улучшения услуг
 - b) Эксплуатации услуг
 - c) Проектирования услуг
 - d) Стратегии услуг
- 25 Для чего из нижеперечисленного предлагает рекомендации Постоянное улучшение услуг (CSI)?
1. Как улучшить эффективность и результативность процессов
 2. Как улучшить услуги
 3. Улучшения всех фаз жизненного цикла услуги
 4. Измерения процессов и услуг
- a) только 1 и 2
 - b) только 2
 - c) только 1, 3 и 4
 - d) все вышеперечисленное
- 26 Что из нижеперечисленного представляет собой тип Соглашения об уровне услуг (SLA), описанный в томе ITIL Проектирование услуг?
- a) SLA на основе приоритетов (priority-based SLA)
 - b) SLA на основе технологии (technology-based SLA)
 - c) SLA на основе местонахождения (location-based SLA)
 - d) SLA на основе заказчика (customer-based SLA)

- 27 Что из нижеперечисленного является НАИЛУЧШИМ определением события?
- a) Явление превышения порога производительности и влияния на согласованный уровень услуги
 - b) Явление, существенное для управления ИТ-инфраструктурой или предоставления услуги
 - c) Известный дефект системы, который генерирует множественные сообщения об инцидентах
 - d) Планируемая встреча заказчиков и ИТ-персонала для объявления о новой услуге или программе улучшения
- 28 Какая фаза жизненного цикла услуги отвечает за то, что методы измерения обеспечат получение требуемых метрик для новых или измененных услуг?
- a) Проектирование услуг
 - b) Эксплуатация услуг
 - c) Стратегия услуг
 - d) Предоставление услуг
- 29 Что из нижеперечисленного должно обрабатываться как инцидент?
1. Пользователь не может воспользоваться услугой во время предоставления услуги
 2. Уполномоченный сотрудник ИТ не может воспользоваться услугой во время предоставления услуги
 3. Сегмент сети вышел из строя, а пользователь не наблюдает нарушения услуги
 4. Пользователь обращается в Службу Service Desk по поводу медленной работы некоторого приложения
- a) все вышеперечисленное
 - b) только 1 и 4
 - c) только 2 и 3
 - d) ничего из вышеперечисленного
- 30 Какое из нижеперечисленных утверждений о модели изменений ВЕРНО?
- a) Модель изменения не должна использоваться для срочных изменений
 - b) Модель изменения должна создаваться при необходимости существенного изменения
 - c) Модель изменения заранее определяет шаги, которые должны быть предприняты для выполнения изменения согласованным образом
 - d) Процедуры эскалации находятся вне охвата модели изменения

- 31 Каков первый шаг (деятельность) в модели Постоянного улучшения услуг (CSI)?
- a) Понимание видения и целей бизнеса
 - b) Выполнение оценки базового состояния для понимания текущей ситуации
 - c) Согласование приоритетов для улучшения
 - d) Создание и проверка плана
- 32 Какие процессы Эксплуатации услуг отсутствуют в нижеприведенном списке?
- 1. Управление инцидентами
 - 2. Управление проблемами
 - 3. Управление доступом
 - 4. ?
 - 5. ?
- a) Управление событиями и Управление запросами на обслуживание
 - b) Управление событиями и Служба Service Desk
 - c) Управление инженерным обеспечением и Управление событиями
 - d) Управление изменениями и Управление уровнем услуг
- 33 Какая фаза жизненного цикла услуги обеспечивает систему для оценки способности услуги и профиля риска перед развертыванием и в течение развертывания услуги?
- a) Стратегия услуг
 - b) Постоянное улучшение услуг
 - c) Преобразование услуг
 - d) Эксплуатация услуг

34. Какими из нижеперечисленных деятельностей должен заниматься владелец услуги?
1. Быть представителем по конкретной услуге во всей организации
 2. Осуществлять обновление Базы данных управления конфигурациями (CMDB) после изменения
 3. Оказывать помощь в идентификации улучшений услуги
 4. Быть представителем по конкретной услуге на совещаниях Комитета по изменениям
- a) только 2, 3 и 4
- b) все вышеперечисленные
- c) только 1, 2 и 3
- d) только 1, 3 и 4
35. Что из нижеперечисленного НЕ является задачей Управления доступностью?
- a) Мониторинг и отчетность по доступности компонентов
- b) Обеспечение доступности услуги на уровне, соответствующем или превышающем согласованные потребности бизнеса
- c) Оценка влияния изменений на план управления доступностью
- d) Гарантия согласования планов обеспечения непрерывности бизнеса с бизнес-целями
36. Что из нижеперечисленного является ВЕРНЫМ описанием Четырех "П" (4P) Проектирования услуг?
- a) Четырехшаговый процесс для проектирования эффективного управления услугами
- b) Определение персонала и продуктов, требуемых для успешного проектирования
- c) Набор вопросов, которые необходимо задать при анализе спецификаций проекта
- d) Четыре главные области, которые необходимо учитывать при проектировании эффективного управления услугами
37. В какой фазе жизненного цикла услуги описываются процессы Управления спросом и Управления финансами?
- a) Эксплуатации услуг
- b) Стратегии услуг
- c) Преобразования услуг
- d) Постоянного улучшения услуг

- 38 Какие из нижеперечисленных утверждений об Управлении поставщиками НЕ ВЕРНЫ?
- a) Управление поставщиками обсуждает Соглашения операционного уровня (OLA) с внутренними подразделениями для поддержки предоставления услуг
 - b) Управление поставщиками обеспечивает соответствие поставщиков ожиданиям бизнеса
 - c) Управление поставщиками обеспечивает информацию в Базе поставщиков и договоров (Supplier and Contract Database - SCD)
 - d) Управление поставщиками согласует внешние соглашения для поддержки предоставления услуг
- 39 Что из нижеперечисленного НЕ является фазой Жизненного цикла услуги?
- a) Оптимизация услуг
 - b) Преобразование услуг
 - c) Проектирование услуг
 - d) Стратегия услуг
- 40 Что из ниже перечисленного НАИБОЛЕЕ ВЕРОЯТНО должно обрабатываться как Запрос на обслуживание с применением процесса Управление запросами на обслуживание?
- a) Пользователь звонит в Службу Service Desk, чтобы заказать картридж
 - b) После пересмотра (review) услуги необходимо изменение функциональности приложения
 - c) Менеджер запрашивает изменение в существующем глобальном профиле информационной безопасности
 - d) Пользователи требуют проверки элемента плана обеспечения непрерывности бизнеса

ANSWER SHEET

Answer Key for Exam Paper: ITILv3FoundationSampleB_v3.1

Q	A	Syllabus Ref		Q	A	Syllabus Ref	
1	A	05-31		21	D	05-46	
2	D	05-51		22	C	05-71	
3	C	06-01		23	A	07-02	
4	A	05-21		24	D	02-03	
5	C	06-02		25	D	02-10	
6	A	05-45		26	D	05-31	
7	B	05-72		27	B	03-24	
8	D	04-10		28	A	04-04	
9	C	03-18		29	A	03-26	
10	D	05-52		30	C	05-51	
11	A	05-72		31	A	04-09	
12	D	05-71		32	A	05-81	
13	B	03-03		33	C	02-06	
14	A	05-52		34	D	07-01	
15	C	01-05		35	D	05-42	
16	B	01-04		36	D	04-03	
17	B	05-61		37	B	05-22	
18	A	03-30		38	A	05-44	
19	D	08-02		39	A	02-02	
20	D	04-08		40	A	03-28	