



Сервисный подход в управлении информационными технологиями.ОИ

- 1) Процесс предоставления услуг обеспечивает ...
- 2) Процесс сопровождения услуг обеспечивает ...
- 3) Неверно, что в группу процессов сопровождения услуг модели ITIL/ITSM входит процесс управления ...
- 4) К параметрам качества ИТ-услуг относят ...
- 5) ... – это способность конечного пользователя совершать стандартные операции данной ИТ-услуги в единицу времени
- 6) ... – это интервал времени, в течение которого информационная служба несет ответственность за работоспособность ИТ-услуги
- 7) Задача процесса управления уровнем сервиса – это ...
- 8) К функциям процесса управления уровнем сервиса следует отнести ...
- 9) Процесс управления мощностями осуществляет такие функции, как ...
- 10) Процесс управления доступностью позволяет ...
- 11) Процесс управления мощностями позволяет ...
- 12) Задачей процесса управления доступностью является ...
- 13) Процесс управления доступностью выполняет такие функции, как ...
- 14) Процесс управления проблемами позволяет ...
- 15) К задачам управления непрерывностью предоставления ИТ-сервисов следует отнести ...
- 16) К функциям процесса управления безопасностью относится ...
- 17) К преимуществам сервисного подхода в бизнесе можно отнести ...



- (18) Преимущества стандарта ITIL заключается в ...
- (19) К преимуществам централизованной службы поддержки Service Desk для организаций, расположенных в нескольких офисах, можно отнести ...
- (20) В работе виртуальной службы поддержки Service Desk имеют место такие ограничения, как ...
- (21) Заказчики и пользователи должны вести все общение через единую точку контакта, которая называется...
- (22) К недостаткам использования процесса управления инцидентами можно отнести...
- (23) Руководителю процесса управления инцидентами отчет необходим для...
- (24) Процесс управления инцидентами на основе регистрационных записей об инцидентах предоставляет информацию ...
- (25) Для оценки производительности процесса показателей эффективности используют такие показатели, как ...
- (26) Процедура управления инцидентами предполагает такие шаги, как ...
- (27) Цель процесса управления проблемами заключается в ...
- (28) Процесс управления ... предназначен для диагностирования первопричин возникновения инцидентов и поиска решений по их устранению
- (29) Управление проблемами включает в себя ... управление
- (30) К основным этапам реактивного управления проблемами относят ...
- (31) Детальное описание проблемы содержит информацию ...
- (32) ... – это методика, используемая для идентификации влияния на бизнес одной или нескольких проблем
- (33) ... – это методика, которая помогает команде генерировать идеи, которые при этом не должны критиковаться и анализироваться
- (34) ... – это методика отделения значимых причин возникновения проблемы от незначимых
- (35) Идентификация проблемы происходит в том случае, когда ...



- (36) План управления конфигурациями ...
- (37) За актуализацию плана управления конфигурациями отвечает ...
- (38) Неверно, что деятельность по идентификации конфигураций включает в себя ...
- (39) В деятельность по учету статуса конфигураций и отчетности входит ...
- (40) ... – это проверка конфигурационной единицы на соответствие стандартам или функциональным требованиям
- (41) ... – это проверка соответствия между актуальным состоянием конфигурационной единицы и описанием конфигурационной единицы в управлении конфигурациями и активами
- (42) Неверно, что к видам аудита в управлении ИТ-услугами относится ...
- (43) При внедрении управления сервисными активами и конфигурациями необходимо учитывать такие возможные сложности, как ...
- (44) Выгоды от внедрения процессов управления конфигурациями и изменениями заключаются в ...
- (45) Система управления конфигурациями представляет собой ...
- (46) Система управления конфигурациями содержит в себе информацию ...
- (47) ... – это база данных, используемая для хранения записей о конфигурациях на всем протяжении их жизненного цикла
- (48) Неверно, что к видам конфигурационной единицы относятся ... единицы
- (49) Направление связи конфигурационной единицы бывает ...
- (50) К характеристикам связи конфигурационной единицы относят ...
- (51) Процесс управления активами позволяет ...
- (52) Неверно, что к деятельности процесса управления активами относится ...
- (53) Информация о необходимости осуществления закупки поступает в процесс несколькими способами, например в виде ...



- (54) Управление изменениями, связанными с процессами, носит ... характер
- (55) Управление инцидентами, связанными с процессами, носит ... характер
- (56) У запросов на изменение множество причин, например: ...
- (57) Запросы на изменение связаны с любой частью инфраструктуры или с любой услугой или деятельностью, например: ...
- (58) ... – это орган, который существует для утверждения изменений и для содействия менеджерам процесса управления изменениями при оценке и определении приоритетов изменений
- (59) Договоры об аутсорсинге значительно варьируются с точки зрения ...
- (60) Неверно, что к значениям приоритета изменения относится ... приоритет
- (61) При ... значении приоритета из-за оказываемого влияния внесение изменения нельзя отложить до выпуска следующего запланированного релиза
- (62) Изменение должно быть разработано как можно скорее, многие действия по разработке и утверждению укорачиваются, при ... значении приоритета
- (63) Неверно, что к типичным категориям изменений относят ...
- (64) ... изменение – это категория, которая характеризуется низким риском, поскольку имеет проверенную методику внесения изменений, оказывает минимальное воздействие на бизнес и имеет известный набор процедур выпуска
- (65) ... изменение – это категория, которая характеризуется высоким риском, высокими затратами и наибольшим потенциальным влиянием на пользователей и ресурсы
- (66) ... изменение – это категория, включающая в себя изменения, которые не соответствуют согласованным политикам управления изменениями или явно запрещены
- (67) Цель процесса управления релизами – это ...
- (68) Задачей процесса управления релизами является ...



- (69) Расходы, возникающие при запуске процесса управления релизами, не столь значительны по сравнению с потенциальными потерями, вызванными недостатками в планировании и контроле за программными и аппаратными средствами, к которым можно отнести ...
- (70) Выделяют ... релизы
- (71) ... релизы часто помогают в устраниении ряда известных ошибок, включая известные обходные решения и быстрые исправления
- (72) Вариантом управления изменениями, которое может быть включено в релиз, и способов его развертывания, является ...
- (73) Преимущество дельта-релиза – в ...
- (74) К преимуществам полного релиза можно отнести...
- (75) К преимуществу пакетного релиза можно отнести ...
- (76) ... – это надежное хранилище для эталонных авторизованных версий (мастер-копий) всех конфигурационных единиц программного обеспечения
- (77) ITIL рекомендует выделение таких категорий затрат на предоставление ИТ услуг, как ...
- (78) Предоставление в нужное время в экономически эффективной форме необходимой мощности для обработки и хранения данных, при обеспечении соответствующего баланса в ИТ-организации, называется процессом управления ...
- (79) Процесс управления мощностями включает такой подпроцесс, как управление ...
- (80) Внедрение процесса управления мощностями в ИТ-технологиях предотвращает ...