



Сервисный подход в управлении информационными технологиями.01

- 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 устранении 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 ...

