



Управление ИТ-сервисами и контентом.

- 1 Выберите примеры корпоративных ИТ-сервисов?
- 2 Выполните соответствие требований к системам управления контентом с их свойствами:
- 3 Какие основные действия необходимо предпринимать для поддержки ИТ-сервисов и решения задач ИТ-служба?
- 4 Какие процессы не выделяются в методологии HP - ITSM Reference Model ?
- 5 Какого способа дистрибуции контента не существует?
- 6 В чем заключается абонентское обслуживание компьютеров?
- 7 В чем заключаются основные задачи процесса управления уровнем сервиса?
- 8 В чем отличия аутсорсинга от разных других форм оказания услуг и абонентского обслуживания?
- 9 Верно ли следующее утверждение: ITSM – форумы, представляющие собой сообщества пользовательские модели, которые в свою очередь имеют сайт в сети internet и проводят конференции, мероприятия, обеспечивающие реальное общение участников?
- 10 Верно ли следующее утверждение: ИТ-менеджмент охватывает управление всеми компьютерными и коммуникационными ресурсами предприятия?
- 11 Верно ли следующее утверждение: С внедрением в практику частными и государственными компаниями в разных странах, способов организации своей работы с помощью модели ITIL , они не добились успехов в повышении качества ИТ-сервиса?
- 12 Верно ли следующее утверждение: Функция планирования и управления в ИТ-службе является наименее зрелой областью управления ИТ в российских компаниях?
- 13 Где применяется аутсорсинг в российской предпринимательской практике?
- 14 Для каких целей разработана модель ITSM ?



- 15) Как называется важный элемент инфраструктуры ITIL / ITSM ?
- 16) Как называется служба поддержки ИТ-сервисов по управлению инцидентами?
- 17) Какие преимущества преобладают в функционировании системы управления ИТ-услугами в компаниях?
- 18) Какие пути перехода от функциональной к процессной модели существуют в практике?
- 19) Какие функции выполняет процесс управления финансами ИТ-службы?
- 20) Какова цель создания информационных технологий?
- 21) Какого уровня не существует в ИТ-менеджменте?
- 22) Какой из ниже перечисленных этапов процесса поддержки ИТ-сервисов не являются процессом управления релизами?
- 23) Какой сегмент рынка не относится к понятию «цифрового контента»?
- 24) Какую из перечисленных функций при реализации процесса ИТ-сервиса выполняет процесс управления конфигурациями?
- 25) Какую из перечисленных функций при реализации процесса ИТ-сервиса выполняет процесс управления проблемами?
- 26) На какие признаки подразделяются параметры процесса управления релизами?
- 27) На чем основан подход - ITIL / ITSM в процессной модели ИТ-сервис?
- 28) Цель создания объекта ИТ-менеджмента как ИТ-проект?
- 29) Цель создания объекта ИТ-менеджмента как организационная структура службы ИТ?
- 30) Цель создания объекта ИТ-менеджмента как приложения?
- 31) Что включает в себя жизненный цикл ИТ-услуг?
- 32) Что включает в себя понятие стратегический уровень?
- 33) Что входит в группу функций ИТ-службы планирования и управления?



- (34) Что входит в состав инфраструктуры ИТ-менеджмента?
- (35) Что входит в состав модели Service Level Agreement ?
- (36) Что из ниже перечисленного не является основной функцией ИТ-службы?
- (37) Что из ниже перечисленного является особенностью проекта ITIL ?
- (38) Что из перечисленного может решить трудности в управлении службой ИС если применить процессный подход?
- (39) Что из перечисленных подходов является методологической основой процессной модели?
- (40) Что не входит в блок процессов поддержки ИТ-сервисов?
- (41) В каком из профилей, сформированном компанией IBM ИТ-инфраструктура служит важным элементом стратегии развития бизнеса?
- (42) В каком из профилей, сформированном компанией IBM предприятие рассматривает ИТ-сервисы как свои основные инвестиции для автоматизации фундаментальных административных функций с минимальными расходами?
- (43) В чем заключается важность развития ИТ – индустрии в мире?
- (44) Верно ли следующее утверждение: «Базовым понятием модели CMM/CMMI считается зрелость компании»?
- (45) Верно ли следующее утверждение: «Повышение эффективности управления ИС службой предприятия возможно путем расширения уровня контроля над инфраструктурой, а также политикой безопасности для упреждающего реагирования на различные ситуации - от изменения рыночной конъюнктуры до стихийных бедствий»?
- (46) Верно ли следующее утверждение: «Понятия «уровень зрелости предприятия» и «уровень зрелости ИТ-инфраструктуры» являются синонимами?»
- (47) Верно ли следующее утверждение: «Предприятия с базовым уровнем зрелости ИТ-инфраструктуры могут повысить эффективность бизнеса при переходе на стандартизированный уровень»?



- (48) Верно ли следующее утверждение: «Процесс анализ потребностей бизнеса подразумевает анализ рынка ИТ-услуг с точки зрения применения информационных технологий?»
- (49) Верно ли следующее утверждение: «Цифровым контентом можно назвать любой мультимедийный продукт, созданный с помощью цифровых технологий и представленный в цифровом формате»?
- (50) Выберите группы, на которые подразделяются корпоративные ИТ-сервисы?
- (51) Для каких целей предназначен программный продукт Continuous Data Protection?
- (52) Для каких целей предназначен процесс управления конфигурациями в ИТ-сервисе?
- (53) Для каких целей создана платформа управления ИТ-инфраструктурой IBM/Tivoli?
- (54) За что отвечает функциональное направление «мониторинг» в ИС предприятия?
- (55) За что отвечает функциональное направление «планирование и организация»?
- (56) Как называется специализированное ПО, предназначенное для автоматизированной разработки динамических сайтов и их поддержки?
- (57) Как охарактеризовать программный продукт Tivoli Enterprise Data Warehouse?
- (58) Какая из стран является лидером по доходам от продажи цифрового аудиоконтента?
- (59) Какие главные проблемы решаются с помощью CMS независимо от типа сайта и стоящих перед проектом задач?
- (60) Какие из направлений позволяют уменьшить расходы?
- (61) Какие области управления ИТ-инфраструктурой предприятия не включает в себя платформа Tivoli ?
- (62) Какие ограничения при планировании организации контента в одной библиотеке не учитываются?
- (63) Какие основные процессы входят в блок планирования и управления ИТ-сервисами?
- (64) Какие основные процессы входят в блок согласования задач бизнеса и ИТ?



- (65) Какие процессы включает в себя модель ITPM, влияющих на успех любого ИТ-проекта?
- (66) Какие процессы не входят в блок согласования задач бизнеса и ИТ модели ITSM Reference Model?
- (67) Какие существуют типы процессов разработки и внедрения ИТ-сервисов?
- (68) Какие факторы влияют на структуру мирового и российского рынка цифрового контента?
- (69) Какие функции выполняет решение по операционной поддержке платформы Tivoli в управлении ИТ-инфраструктурой?
- (70) Какие функциональные направления можно отнести к службе ИС предприятия?
- (71) Какие центры существуют по сертификации специалистов в области знаний модели ITIL / ITSM в Европе?
- (72) Какими решениями не поддерживаются базовые технологии IBM/Tivoli?
- (73) Каковы основные задачи ИТ-менеджмента?
- (74) Какого объекта не существует в ИТ-менеджменте?
- (75) Какой из перечисленных параметров не включает в себя ИТ-сервис?
- (76) Какой из профилей для оптимизации ИТ-инфраструктуры предприятия не был сформирован компанией IBM?
- (77) Какой из профилей, сформированном компанией IBM предполагает рассмотрение ИТ-инфраструктуры предприятия с точки зрения влияния на бизнес?
- (78) Какой из уровней в модели CMM/CMMI означает, что процесс на предприятии не формализован, отсутствует четкое планирование и контроль?
- (79) Какой из уровней в модели CMM/CMMI подразумевает, что главной задачей компании становится постоянное улучшение и повышение эффективности существующих процессов, ввод новых технологий?
- (80) Какой из уровней в модели CMM/CMMI предполагает внедрение формальных процедур для выполнения основных элементов процесса разработки ПО?



- (81) Какой из уровней в модели СММ/CMMI требует, чтобы все элементы процесса были определены, стандартизованы и задокументированы?
- (82) Какой из уровней зрелости ИТ-инфраструктуры предприятия, разработанном компанией Microsoft, предполагает понимание стратегической ценности для эффективного ведения бизнеса и получения конкурентных преимуществ?
- (83) Какой из уровней зрелости ИТ-инфраструктуры, разработанный компанией Microsoft, характеризуется наличием большого количества процессов, выполняемых вручную, минимальной централизацией управления, отсутствием стандартов и политик безопасности, резервного копирования, управления образами систем.
- (84) Какой из уровней зрелости ИТ-предприятия, разработанный компанией Microsoft, предполагает введение точек управления на базе стандартов и политик администрирования настольных компьютеров и серверов, определение правил подключения машин к сети?
- (85) Какой из уровней не входит в методологию зрелости ИТ-инфраструктуры, разработанную Microsoft?
- (86) Какой из факторов не относится к барьеру, препятствующему развитию цифрового аудиоконтента?
- (87) Какой уровень зрелости предприятия в модели СММ/CMMI не определен?
- (88) Какую важную задачу выполняет процесс анализа потребностей бизнеса в ИТ-сервисе?
- (89) Какую важную задачу выполняет процесс планирования ИТ-сервисов?
- (90) Какую важную задачу выполняет процесс разработки стратегии развития ИТ предприятия в ИТ-сервисе?
- (91) Какую важную задачу выполняет процесс управления клиентами?
- (92) Какую из перечисленных функций при реализации процесса ИТ-сервиса выполняет процесс управления изменениями?
- (93) Какую из перечисленных функций при реализации процесса ИТ-сервиса выполняет процесс управления инцидентами?
- (94) Какую основную задачу выполняет процесс управления финансами в управлении ИТ-сервисами?



- (95) Какую основную задачу выполняет тип процесса ввода в эксплуатацию ИТ-сервисов?
- (96) Какую основную задачу решает такой параметр, как «время обслуживание» в ИТ-сервисе?
- (97) Какую основную задачу решает такой параметр, как «затраты» в ИТ-сервисе?
- (98) Какую основную задачу решает такой параметр, как «масштаб» в ИТ-сервисе?
- (99) Какую основную задачу решает такой параметр, как «доступность» в ИТ-сервисе?
- (100) Какую основную задачу решает такой параметр, как «надежность» в ИТ-сервисе?
- (101) Какую роль выполняет процесс реализации и развертывания решений в ИТ-инфраструктуре предприятия?
- (102) Кто выполняет функции мониторинга на крупном предприятии?
- (103) Кто является лидером разработки программных инструментов управления ИТ-инфраструктурой?
- (104) Кто является ответственным исполнителем функций планирования организационной структуры службы ИС для малых предприятий?
- (105) На долю какого сегмента цифрового контента на мировом рынке приходится лидерство по полученным доходам?
- (106) На каком из перечисленных этапов функциональности ИТ-сервиса формируется цена?
- (107) На каком из уровней зрелости, разработанном компанией Microsoft, затраты на управление настольными компьютерами, серверами и коммутационным оборудованием сетей сводятся к минимуму, а процессы поддержки и предоставления ИТ-сервисов начинают играть важную роль в поддержке и расширении бизнеса?
- (108) На что не влияет согласование требований бизнеса и возможностей информационных технологий?
- (109) Основными функциями программного продукта Tivoli Enterprise portal?
- (110) С помощью какого компонента в SharePoint Server представлена функция маршрутизации и хранения корпоративного контента?
- (111) Что из ниже перечисленного не является основой для создания библиотеки документов Microsoft Operations Framework (MOF)?



- (112) Что из ниже перечисленного нельзя отнести к группе процессов методологии HP - ITSM Reference Model в общем жизненном цикле обслуживания ИС?
- (113) Что из перечисленного не относится к преимуществам хранения контента на одном сайте?
- (114) Что из перечисленного не относится к сценариям управления большими объемами контента?
- (115) Что называется ИТ – консалтингом?
- (116) Что не относится к этапу разработки и внедрения функциональности ИТ-сервиса?
- (117) Что обеспечивает программное решение Tivoli Management Framework?
- (118) Что обеспечивает программный продукт Continuous Data Protection?
- (119) Что позволяет сделать процесс разработки стратегии развития ИТ-предприятия?
- (120) Что такое набор веб-сайтов с единым владельцем и общими параметрами администрирования?