

希赛网 (www.educity.cn) 专注于在线教育服务 18 年, 拥有海量学员见证。是软考行业的开拓者与推动机构, 自成希赛体系的培训系统。负责软考教材编排与评审, 出版了 80% 以上辅导教材。全职自有师资直播+录播双保障教学保障, 高精度做题和知识系统, 助力软考学员一次通关。

希赛软考: <http://www.educity.cn/rk>

希赛题库: <http://www.educity.cn/tiku>

2019 年系统规划与管理师上午真题答案与解析:

<https://www.educity.cn/tiku/tp340093.html>

2019 年系统规划与管理师上午综合知识真题

1. 信息传输技术是信息技术的核心, 关于信息传输模型, 正确的是 ()。
 - A. 信息传输模型包含信源、编码、信道、解码、信宿和噪声 6 个模块
 - B. 信息传输模型包含信源、编码、信道、解码、信宿 5 个模块
 - C. 信息传输模型包含信源、编码、信道、解码、信宿和放大 6 个模块
 - D. 信息传输模型包含信源、编码、信道、解码、信宿和衰减 6 个模块
2. 实施“中国制造 2025”, 促进两化深度融合, 加快从制造大国转向制造强国, 需要电子信息产业的有力支撑, 大力发展新一代信息技术, 加快发展 () 和工业互联网。
 - A. 大数据
 - B. 云计算
 - C. 智能制造
 - D. 区块链
3. 信息系统生命周期中, 需要在不同阶段完成不同目标的任务。《需求规格说明书》应在 () 阶段完成。
 - A. 立项
 - B. 设计
 - C. 运维
 - D. 消亡
4. 信息系统总体规划中需要进行应用架构规划, () 不属于应用架构规划应考虑的内容。
 - A. 应用建模
 - B. 应用现状
 - C. 应用要素
 - D. 应用体系设计
5. A 公司 CIO 在新财年工作启动会上, 宣告: “2 年内, 公司 IT 架构要实现全面云化, 通过混合云方式, 提供业务所需的多快好省的信息服务支持”。该宣告属于企业 IT 战略的 (5)。
 - A. 使命
 - B. 远景目标
 - C. 中长期目标
 - D. 策略路线
6. 战略规划 4 个步骤包括 ()。
 - A. IT 现状分析、评估现行系统、识别机会、选择方案

- B. 业务分析、评估投入产出、识别机会、选择方案
C. IT 现状分析、评估现行系统、识别风险、选择方案
D. 业务分析、评估现行系统、识别机会、选择方案
7. 维护中，改进交付后产品的性能和可维护性属于（ ）。
A. 更正性维护 B. 适应性维护 C. 完善性维护 D. 预防性维护
8. 小王是一名教师，性别男，身高 180cm，主讲历史，擅长打篮球。该实例中类和对象相关描述，正确的是（ ）。
A. 小王是对象，教师是类，性别身高是状态信息，讲课和打篮球是对象行为
B. 小王是类，教师是对象，性别身高是状态信息，打篮球是对象行为
C. 小王是状态信息，教师是类，性别身高是对象，讲课和打篮球是对象行为
D. 小王是对象，教师是状态信息，性别身高是类，讲课是对象行为
9. （ ）提供支持大规模事务处理的可靠运行环境。
A. 数据库访问中间件
B. 远程过程调用中间件
C. 事务中间件
D. 面向消息中间件
10. 172. 16. 0. 255 属于（ ）。
A. A 类地址 B. B 类地址 C. C 类地址 D. D 类地址
11. 在 OSI 参考模型中，（ ）是指四层交换，并对端口进行变更。
A. 传输层交换 B. 链路层交换 C. 网络层交换 D. 应用层交换
12. 大数据所涉及关键技术很多，主要包括采集、存储、管理、分析与挖掘相关技术。其中 HBase 属于（12）技术。
A. 数据采集 B. 数据存储 C. 数据管理 D. 数据分析与挖掘
13. 如果将部门聚餐烤肉比作购买云计算服务，去饭店吃自助烤肉、去饭店直接吃烤肉、自己架炉子买肉烤着吃，分别对应（13）服务。

- A. SaaS、PaaS、IaaS B. PaaS、SaaS、IaaS
C. SaaS、IaaS、PaaS D. PaaS、IaaS、SaaS

14. 关于物联网的描述，正确的是（ ）。

- A. 物联网架构共分三层，分别包括感知层、网络层和应用层，其中网络层是物联网架构的基础层面
B. 物联网架构共分三层，分别包括接入层、汇聚层和核心层，其中接入层是物联网架构的基础层面
C. 物联网架构共分三层，分别包括感知层、网络层和应用层，其中感知层是物联网架构的基础层面
D. 物联网架构共分三层，分别包括接入层、汇聚层和核心层，其中汇聚层是物联网架构的基础层面

15. 与有形产品相比，服务的独有特性不包含（ ）。

- (15) A. 无形性 B. 不可分离性 C. 异质性 D. 不易消失性

16. 关于运维的描述，不正确的是（ ）。

- A. 运维是采用信息技术手段及方法，依据需方提出的服务级别要求，对信息系统基础环境、硬件和软件等提供各种技术支持和管理服务
B. 面向台式机、便携式计算机以及输入输出设备的运维服务，属于主机运维服务
C. 运维服务能力的关键要素包括：人员、技术、资源和过程
D. 运维是信息系统全生命周期中的重要阶段，是内容最多、最繁杂的部分

17. 关于 IT 治理与 IT 管理的关系描述，不正确的是（ ）。

- A. IT 管理和 IT 治理相辅相成，缺一不可
- B. IT 治理是 IT 管理的基石
- C. IT 治理比 IT 管理更重要
- D. IT 治理是在 IT 管理既定模式下采取的行动

18. IT 组织学习贯彻 IT 服务管理（ITSM）方法论，能带来的转变不包括（ ）。

- A. 设备监控转变为全方位管理
- B. 事后处理转变为主动预防
- C. 人员分工转变为角色定位
- D. 业务导向转变为技术导向

19. 项目管理中，主要是对（ ） 4 个变量的控制。

- A. 时间、成本、质量、范围
- B. 时间、风险、质量、人力
- C. 时间、成本、人力、风险
- D. 时间、风险、范围、沟通

20. 下图是（ ）项目群管理框架。



- A. 多客户 B. 多业务 C. 单客户 D. 单业务

21. 六西格玛管理是一种改善企业质量流程管理方法，以“零缺陷”的完美商业追求，带动质量成本的大幅度降低。关于六西格玛管理的描述，不正确的是（ ）。

- A. 六西格玛遵循五步循环改进法，即定义、测量、分析、改进、回顾
B. 六西格玛人员包括绿带、黑带和黑带大师
C. 六西格玛中过程能力用西格玛来度量，西格玛越大过程波动越小
D. 六西格玛管理既着眼于产品、服务质量，又关注过程改进

22. 信息安全的基本属性包括 5 个方面，除了保密性、完整性、可用性和可控性外，还包括（ ）。

- A. 主动性 B. 合规性 C. 校验性 D. 可靠性

23. 信息系统受到破坏后，会对社会秩序和公共利益造成严重损害，或者对国家安全造成损害，属于信息系统安全等级保护的（ ）要求。

- (23) A. 一级 B. 二级 C. 三级 D. 四级

24. 某企业组织级服务目录新增一种“安全运维服务”，为保障运维活动有效开展，其 IT 服务规划设计活动不包括（ ）变更。

- A. 运维相关人员岗位设置 B. 安全运维服务模式
C. 知识库知识分类 D. 服务台管理与评价

25. 参与服务目录设计活动的小组成员至少应包括（ ）。

- A. 需方业务代表、质量管理工程师、系统规划与管理师
B. 系统规划与管理师、运维项目经理、研发工程师
C. 需方业务代表、系统规划与管理师、IT 服务工程师
D. 运维项目经理、IT 服务工程师、风险评估师

26. 在服务目录设计中，可以通过（ ），为 IT 组织和部门创造更多、更有意义的附加价值。

- ① 对桌面运维服务进行统一收费

- ② 根据服务呼叫数量来确定费用
 - ③ 降低服务器巡检频率、性能优化次数
 - ④ 增加数据迁移服务等其他运维服务
- A.①②③ B.①②④ C.②③④ D.①③④

27.关于服务级别协议的描述，不正确的是（ ）。

- A.服务级别协议包括服务范围、服务时间、服务交付方式、服务交付内容 等，各方代表需签字
- B.服务级别协议是在一定成本控制之下，为保障 IT 服务性能和可维护性， 服务供方与其内部部门间定义的一种双方认可的协定
- C.如果服务级别协议中包含了针对某个具有高优先事件的总目标，则运营 级别协议中就应该包括针对整个支持链的每个环节的具体目标
- D.一个完整的服务级别协议包括涉及的当事人、协定条款、违约处罚、双方义务等

28.下列系统可靠性最高的是（ ）。

- A.系统运行时间 6000 小时，发生故障 2 次，故障 1 耗时 4 小时，故障 2 耗时 5 小时
- B. 系统运行时间 7000 小时，发生故障 3 次，故障 1 耗时 2 小时，故障 2 耗时 5 小时，故障 2 耗时 3 小时
- C. 系统运行时间 5000 小时，发生故障 1 次，故障 1 耗时 5 小时
- D. 系统运行时间 4000 小时，发生故障 2 次，故障 1 耗时 2 小时，故障 2 耗时 3 小时

29.某企业整合其外部最优秀的 IT 专业化资源，用于向客户提供 IT 基础设施和应 用服务，从而达到降低成本、提高效率的目的。该企业采取了（ ）服务模式。

- A.云计算
- B.业务流程外包
- C.知识流程外包
- D.IT 外包

30.某项目服务级别协议约定：为甲方提供网络运维服务，提供 7*24 小时服务， 服务响应时间为 5 分钟内，响应及时率达 90%，备件到场时间为 6 小时，每月提交服 务报告，通过 400 电话受理服务请求。根据该级别协议进行服务方案设计，不正确 的是（ ）。

- A.定义备件响应级别，备件到场时间不多于 6 小时
- B.人员培训方案设计包含桌面及应用软件运维服务知识
- C.在服务台中配置客户信息、服务内容、服务级别等服务信息
- D.建立服务报告计划，包括提交方式、时间、需方接受对象等

31.系统规划与管理师协助 HR 组建服务团队，需要参照（ ），根据岗位说明书 对人员的知识、技能、经验三方面的要求分别进行判断。

- A.储备计划
- B.招聘计划
- C.服务级别协议
- D.培训计划

32.依据（ ）进行决策,以决定工具部署上线是否采用阶段式部署。

- A.服务响应级别与影响度范围
- B.风险级别与影响度范围
- C.风险级别与部署复杂度
- D.服务响应级别与部署复杂度

33.关于应急响应演练的描述，正确的是（ ）。

A.综合应急预案采用实战演练方式进行，专项应急预案采用桌面演练方式进行

B.演练中止条件为方案的演练目的、内容、程序都已按要求演练完毕

C.演练总结分为现场总结、评估总结、事后总结

D.演练结束后应对演练计划、演练方案等相关资料备案保存6年

34. () 不属于过程要素部署实施的工作内容。

A.过程与制度发布

B.过程电子化管理和数据初始化

C.搭建测试环境

D.体系试运行

35.开发工具指导书和标准操作规范属于 () 阶段的工作内容。

A. IT 服务部署实施计划 B. IT 服务部署实施执行

C. IT 服务部署实施改进 D. IT 服务部署实施验收

36.在 IT 服务部署实施执行阶段，与客户的回顾内容不包括 () 。

A.服务目标达成情况 B.服务范围与工作量

C.对交付物的特殊说明 D.客户业务需求的变化

37.A 项目按照部署实施计划阶段的交付物验收标准进行验收，验收过程中发现交付物与交付计划标准不符，则需 () 。

A.重新制定交付计划

B.做出正式书面声明，项目干系人确认签字

C.按实际交付物完成验收

D.通过电话与项目干系人确认

38.对服务台人员进行绩效考核时发现，某服务台工程师一线解决率低于平均值，对其进行绩效考核成果分析，结果表明该服务台工程师个人能力不够且积极性较差。针对该考核结果，不宜采取 () 方式进行改进。

A.对该名服务台工程师进行服务台业务知识培训

B.对其进行口头批评、扣罚奖金

C.通过沟通进行适当激励

D.对其设置岗位互备

39.A 公司运维团队每季度对知识库进行全面评审，评审后将更新、整合的知识内容重新纳入知识管理流程，该工作属于 () 的工作内容。

A. IT 服务部署实施阶段的知识库初始化

B. IT 服务部署实施阶段的知识转移

C. IT 服务规划设计阶段的知识库需求识别

D. IT 服务运营管理阶段的知识管理

40. () 不属于零基预算的优点。

- A. 不受现有费用项目限制
- B. 编制预算的工作量小
- C. 有利于合理利用资金
- D. 不受现行预算约束

41. 在服务运营中, () 不会更新服务目录。

- A. 服务范围扩大
- B. 原有服务范围基础上变更服务级别
- C. 更新服务报告模板
- D. 组织的服务能力提升

42. 变更顾问委员会 (CAB) 会议召开的频率是 () 。

- A. 每天一次
- B. 每周一次
- C. 每月一次
- D. 按需召开

43. A 企业最近将现有的客户关系系统迁移至虚拟化平台, 并对应用软件进行全面 功能性升级。针对该过程, () 不能保证满足可用性、连续性。

- A. 计算可用性指标是否达到服务级别协议
- B. 对可用性和连续性计划进行重新测试
- C. 记录可用性和连续性计划的测试结果, 测试失败需产生行动计划
- D. 评估系统迁移对可用性和连续性计划的影响

44. 在服务运营过程中, () 属于应用资源监控的内容。

(1) 应用服务运行情况 (2) 服务或端口响应情况 (3) 作业执行情况 (4) 资源消耗情况 (5) 安全事件审计 (6) 管理权限用户的行为审计

- A. (4) (5) (6)
- B. (3) (4) (5)
- C. (1) (3) (6)
- D. (2) (3) (4)

45. 项目经理提交项目绩效分析报告, 总结分析人员绩效情况、服务 SLA 达成情况、重大事件处理情况等。该活动是对 () 进行测量。

- A. 服务技术
- B. 服务过程
- C. 服务资源
- D. 服务安全

46. 不属于系统规划与管理师在服务四要素改进中的工作职责的是 () 。

- A. 负责具体的改进目标和方案审批
- B. 负责定期组织改进回顾
- C. 负责管理和控制服务四要素改进项目的实施
- D. 负责该项目完成后进行知识转移

47.WEB 服务器 CPU 利用率 $\leq 85\%$,该测量指标属于 ()。

- A.技术指标 B.过程指标 C.服务指标 D.KPI 指标

48.关于服务回顾的描述,不正确的是 ()。

- A.服务回顾的工作包括:服务回顾机制、内容和对象,服务回顾的目的和作用、目标受众,以及如何进行服务回顾
B.服务回顾的形式可包括:客户服务回顾、项目内部会议、第三方机构意见收集、服务报告等
C.服务回顾的主要活动根据服务需方与供方不同的关注内容可分为两类
D.基于回顾报告,从满足项目管理的需求出发进行调整和改进

49.针对重大事件、特殊事件的沟通,包括服务内容变更、客户投诉等属于 () 服务回顾机制。

- A.一级 B.二级 C.三级 D.四级

50.增值服务通常是指超出协议约定内容之外的服务, () 不属于增值服务的原则。

- A.不能影响现有协议约定的服务内容
B.增值服务贴合客户需要
C.能力范围内对增值服务内容进行缩减
D.增值服务投入在可接受的范围内

51.在 IT 服务营销过程的 () 阶段,要求系统规划与管理师做好现有 IT 服务项目升级需求的挖掘工作。

- A.启动准备 B.调研交流 C.能力展示 D.服务达成

52.某公司签署的服务器运维项目的核算表如下所示,该项目已结项,其投资回报率为 ()。

项目核算表(单位:万元)

	项目收入	人工费用	硬件采购	场地费用	外部支持	研发分摊费	其他开支
1月	180	4		0.8	1.2	1.1	0.5
2月		6	2	0.8		1.1	
...							
合计	200	120	26	9.6	4.4	2.5	7.5

- A. 14.49% B. 16.95% C. 17.65% D. 22.2%

53.系统规划与管理师在服务的核算分析与总结活动中,不正确的是 ()。

- A.对严重偏离预算的资金或资源进行分析
B.识别项目预算收入项与开支项

- C.预算开支项的设计合理性
- D.预算资源和资金在时间周期上分配的合理性

54. () 不属于 IT 服务外包的特点。

- A.提升效率 B.降低风险
- C.专注于主营业务 D.管理复杂

55.关于 IT 服务质量评价模型描述, 不正确的是 ()。

- A. IT 服务质量的评价来自于 IT 服务供方、需方和第三方的需要
- B.《信息技术服务质量评价指标体系》给出了用于评价信息技术服务质量的模型
- C.模型定义了服务质量的安全性、可靠性、无形性、响应性、友好性特 性
- D.评价步骤为确定需求、指标选型、实施评价以及评价结果

56.A 公司的运维团队建立了支撑关键业务的预防机制、预警机制、反应机制、控 制机制和恢复机制, 还未实施。应用 IT 服务评价指标进行计算, 其关键业务应急就绪 度至少为 ()。

- A. 0.2 B. 0.4 C. 0.6 D. 0.8

57.IT 运维服务质量改进中最常用的步骤是 ()。

- A.策划-实施-检查-改进 B.实施-检查-改进-策划
- C.检查-策划-改进-实施 D.检查-策划-实施-改进

58.关于风险识别的描述, 不正确的是 ()。

- A.风险识别是指识别可能会对服务产生影响的风险, 是一个不断重复的
- B.内部因素造成的服务风险能够控制、规避或转移
- C.外部因素造成的服务风险只能规避或转移
- D.该阶段界定风险可能带来的后果主要依靠定量分析

59.按优先级或等级排列的风险清单属于 ()。

- A.风险定性分析的输出 B.风险定性分析的输入 C.风险定量分析的输出 D.风险识别的输出

60.系统规划与管理师在今年 2 月进行风险审核, 重点关注运维工程师笔记本电脑的使用情况, 对新发现的 U 盘滥用风险编制了处置计划。该活动采用的风险跟踪方法是()。

- A.差异与趋势分析 B.风险审计 C.技术指标分析 D.风险评估

61. IT 服务团队的工作具有（ ）的特征,注重流程化与规范性。

- A.周期性和复杂性
- B.临时性和重复性
- C.临时性和复杂性
- D.周期性和重复性

62.在（ ），需要让员工在团队中建立起信任感。

- A.组建期
- B.风暴期
- C.规范期
- D.表现期

63.马斯洛需求理论中，公司政策、工作环境属于（ ）层。

- A.生理需要
- B.安全需要
- C.尊重需要
- D.自我实现

64.国际标准是指由“国际标准化组织（ISO）、国际电工委员会（IEC）和（ ）以及 ISO 确认并公布的其他组织”制定的标准。

- A.国际电信联盟（ITU）
- B.世界卫生组织（WHO）
- C.国际电报电话咨询委员会（CCITT）
- D.联合国教科文组织（UNESCO）

65.FDS 稿的国家标准处于（ ）。

- A.立项阶段
- B.批准阶段
- C.征求意见阶段
- D.出版阶段

66.ITIL 的 2011 年版本中涉及的 4 个职能包括（ ）。

- ①服务台②事件管理③应用管理④技术管理⑤能力管理⑥运营管理
- A.①③⑤⑥
- B.①③④⑥
- C.②③④⑤
- D.①②⑤⑥

67. 2015 年，我国以（ ）的方式发布了 ISO/IEC 20000 的国家推荐标准《GB/T 24405.1 信息技术服务管理第一部分：规范》。

- A.修改采用
- B.部分采用
- C.完全采用
- D.等同采用

68.在 ITSS 的 IT 服务生命周期模型中，（ ）阶段是根据 IT 服务部署情况，采用过程方法，全面管理基础设施、服务流程、人员和业务连续性。

- A.持续改进
- B.部署实施
- C.服务运营
- D.服务转换

69.关于 ITSS 运维服务能力成熟度模型的描述，不正确的是（ ）。

- A.该模型针对 IT 服务的能力管理、人员、过程、资源和技术等进行了规范和引导
- B.该模型定义了基本级、拓展级、改进（协同）级和提升（量化）级四个逐步进化的等级
- C.基本级以《ISO/IEC 20000-1:2011 信息技术服务管理第 1 部分：要求》为基础提出成熟度要求
- D.该模型在实践中为运维服务组织持续深化服务能力建设，提供了路线图和方法论

70.依据《GB/T 2887-2011 计算机场地通用要求规范》的要求，A 级机房夏季开机时机房温度控制范围应为（ ）。

A. $20 \pm 1^\circ \text{C}$ B. $20 \pm 2^\circ \text{C}$ C. $24 \pm 1^\circ \text{C}$ D. $24 \pm 2^\circ \text{C}$

71. The main content of () is to understand the business sector's present and future, understand the business sector's policies, define goals and priorities.

- A. business analysis B. assessment of the current system
C. identifying opportunities D. selection plan

72. () does not belong to the output of planning and design activities.

- A. Service Level Agreement B. Operational Level Agreement
C. Underpinning Contract D. Management Contract

73. Formulation and exercise of emergency response plan is carried out in () phase.

- A. planning and design B. deployment and implementation
C. operation management D. continuous improvement

74. () is a form of knowledge which comes from experiences and skills.

- A. Explicit knowledge B. Common knowledge
C. Implicit knowledge D. Personality knowledge

75. The first step in the continuous improvement is to () .

- A. identify improvement strategies
B. collect data
C. identify of measurement target
D. process data

西
無
在