

希赛网, 专注于**软考、PMP、通信、建造师**考试的专业 IT 知识库和在线教育平台, 希赛网在线题库, 提供历年真题、模拟试题、章节练习、知识点练习、错题本练习等在线做题服务, 更有**能力评估报告**, 让你告别盲目做题, **针对性地攻破自己的薄弱点**, 备考更高效。

希赛网官网: <http://www.educity.cn/>

希赛网软件水平考试网: <http://www.educity.cn/rk/>

希赛网在线题库: <http://www.educity.cn/tiku/>

2017 年下半年系统规划与管理师考试下午真题答案与解析:

<http://www.educity.cn/tiku/tp31322.html>

2017 年下半年系统规划与管理师考试下午真题 (参考答案)

● 请仔细阅读以下关于 IT 服务管理的说明, 回答问题 1、问题 2、和问题 3, 并将解答填入答题纸的对应栏内。

【说明】

陈俊是某公司运维部门经理, 由于最近反馈到运维部门的事件数量下降, 陈经理自然认为客户的抱怨比前期少了。周三陈经理按照惯例去和客户开碰头会。

“早啊, 何总。”陈经理一进会议室就与客户主管何总打了招呼。

“嗯”何总阴沉着脸应了一句。陈经理一看觉得气氛不对, 再一看周边几个区域管理员都没了以往的兴致勃勃的劲, 老老实实坐在那里, 便意识到出了问题, 立刻打起十二分的精神。

“开会了!”何总看到陈经理进来之后立刻宣布会议开始, 并说“今天的会议就一个主题: 维护。上周公司领导去基层检查工作发现计算机设备维护存在不少问题。”, 陈经理一听便知何总下面的话是说给自己听的。

“最近系统运行不稳定, 我们要求提供服务的时候, 系统却停止服务进行维护, 不能提供充分的服务时间。”何总说到这里有点激动, 接着说“希望你们尽快解决这个问题, 确保提供正常的系统服务。特别是公司要在‘十一’黄金周进行促销活动, 你们必须为黄金周业务的正常运营提供保障”。

陈经理返回办公室后仔细查阅了相关《运维服务合同》, 但从该合同中无法得知“十一”期间是否一定要提供服务, 并且“十一”期间维护部门已经安排了系统检修工作。

【问题 1】(9 分)

在该案例中系统维护要求与客户服务要求存在哪些问题?

【问题 2】(10 分)

请举例说明 IT 服务需求识别阶段的 5 个方面的活动。

【问题 3】(6 分)

请根据试题说明, 列举 IT 服务运营管理中应当充分重视并执行的 3 个事项。

● 请仔细阅读以下关于项目实施方面的说明, 回答问题 1、问题 2、和问题 3, 并将解答填入答题纸的对应栏内。

【说明】

李涛是某公司一名技术骨干, 沟通能力比较强, 因此项目部张经理委派他担任一个中等项目的项目经理。李涛负责的项目有以下特点:

(1)项目刚刚完成立项, 从项目的技术可行性分析预计规模为 100 人*月, 涉及 5 个需求部

门。

(2) 项目涉及与合作方的实时联机交易和批量文件交换, 必须在 6 个月后按合作方规定的日期投产 (该投产日期非版本计划投产日), 投产前必须通过合作方的验收。

(3) 与合作方的连接需要使用新设备, 涉及采购。新设备中的应用程序由设备提供商负责开发。

(4) 项目组成员中的新员工比率达 30%。

【问题 1】 (9 分)

在 IT 服务风险管理中, 风险识别主要包括哪些内容?

【问题 2】 (12 分)

(1) 请根据试题的【说明】识别本项目存在的风险。

(2) 针对已识别的风险应采取哪些应对措施?

【问题 3】 (4 分)

从风险管控的角度出发, 李涛应如何进行管理, 以确保项目顺利实施?

● 请仔细阅读有关信息安全管理方面的说明, 回答问题 1、问题 2、和问题 3, 并将解答填入答题纸的对应栏内。

【说明】

(1) 2017 年 5 月 12 日, 新型“蠕虫”勒索病毒 Wanna Cry 在全球大规模爆发。这是一起利用 NSA 黑客武器库泄露的“永恒之蓝”发起的病毒攻击事件。国内连接校园网络的电脑以及部分企业中中了该病毒, 造成许多高校毕业生的论文以及企业单位的文档被锁, 需要支付高额赎金才能解密。

(2) 2017 年 6 月 27 日, 乌克兰、俄罗斯、印度及欧洲多个国家遭遇新型勒索病毒 Petya 的袭击, 政府、银行、电力系统、通讯系统、企业以及机场都不同程度受到了影响。国内已有个别企业用户疑似遭到攻击。

(3) “永恒之蓝”会扫描开放 445 等端口的安装有 Windows 操作系统的机器, 并利用相关系统漏洞, 无需任何操作, 只要开机上网, 就能在电脑和服务器中植入勒索病毒, 并进行大规模爆发性传播。

【问题 1】 (9 分)

《计算机信息安全保护等级划分准则》中规定的计算机信息系统安全保护能力共分为哪几个等级?

【问题 2】 (12 分)

请简述在建立信息安全管理体 (ISMS) 中使用的模型原理。

【问题 3】 (4 分)

(1) 针对上述病毒应该采用什么应对措施?

(2) 从信息安全管理角度应采取哪些预防措施?