

أساسيات إدارة خدمة تقنية المعلومات (المستندة على "آيتيل"® ITIL)
نسخة كانون الأول 2007

محتويات	
مقدمة	2
نموذج اختبار	3
مفتاح الأجوبة	13
تقييم	30

مقدمة

هذا نموذج اختبار أساسيات إدارة خدمة تقنية المعلومات (المستندة على "إيتيل"® ITIL).

هذا النموذج يتألف من 40 سؤال متعدد الاختيارات. كل سؤال متعدد الاختيارات يتضمن عدد من الأجوبة المحتملة، واحد منها هو الجواب الصحيح.

الرقم الأقصى للنقاط التي يمكن الحصول عليها هو 40 نقطة. كل جواب صحيح يستحق نقطة واحدة. إذا حصلت على 26 نقطة أو أكثر فأنت ناجح.

الوقت المسموح به لهذا الاختبار هو 60 دقيقة.

لا يمكن الحصول على أية حقوق من هذه المعلومات.

حظاً سعيداً!

نموذج اختبار

1 من 40

أي عملية مسؤولة عن تحضير نظام خصخصة الكلفة؟

- أ إدارة توفير الإمكانيات (Availability Management)
- ب إدارة الإمكانيات (Capacity Management)
- ج الإدارة المالية لخدمة تقنية المعلومات (Financial Management for IT Services)
- د إدارة مستوى الخدمة (Service Level Management)

2 من 40

أي عملية مسؤولة عن توصيف وتسجيل عناصر البنية التحتية لتقنية المعلومات (IT infrastructure)؟

- أ إدارة الإمكانيات (Capacity Management)
- ب إدارة التركيب (Configuration Management)
- ج إدارة المشاكل (Problem Management)
- د إدارة مستوى الخدمة (Service Level Management)

3 من 40

إدارة مدى توفر الخدمة جزء مهم من إدارة الخدمات حيث تقع أهميته في كفاءة تسليم الخدمات.

أي من التالي يشرح سبب إدارة مدى توفر الخدمات (Service Availability)؟

- أ معظم موفري الخدمات يعتمدون اتفاقيات مستوى الخدمة (SLAs) مع عملائهم ليصبح التوفر (Availability) مضمون.
- ب يعتبر تعهيد (Outsourcing) تقنية المعلومات من السبل المشروعة هذه الأيام، لذا فإن مدى توفر (Availability) الخدمات (Service) مرهون بقدرات المتعهد.
- ج أدوات إدارة الخدمات (Service Management) تؤمن معلومات عن الأداء الحقيقي للتشغيل ، ما يجعل إدارة مدى توفر الخدمات عرضة للجدل.
- د إدارة الأعمال تتكفل على تقنية المعلومات كي تحقق الأهداف الإدارية، لذا تبرز ضرورة تحقيق توفير الخدمة المتوقعة.

4 من 40

أي نشاط لا يعد نشاطاً لمكتب الخدمة (Service Desk)؟

- أ تطبيق إصلاحات مؤقتة (Temporary Fixes)
- ب تسجيل الأحداث (Incidents)
- ج ربط حدث (Incident) بخطأ معروف (Known Error)
- د حل مشكلة (Problem)

5 من 40

ماذا تسمى عملية الإعتماد على خبراء تقنيين اضافيين في عملية إدارة الأحداث؟

- أ تصعيد وظائف
- ب تصنيف الحوادث
- ج تحليل المشاكل
- د الحل واستعادة نتائج الأحداث

6 من 40

ما هو النشاط الأول عند إنشاء عمليات إدارة الإصدار؟

- أ تحضير الإصدار والاعبار عنه والتدريب عليه
- ب إجراء تصميم الإصدار
- ج تجميع جدول الإصدار تصميم، بناء وإعداد إصدار ما
- د إنشاء سياسة الإصدار

7 من 40

أي من النشاطات التالية ليست مسؤولية ادارة استمرارية خدمة تقنية المعلومات (IT Service Continuity Management)؟

- أ تحليل المخاطر
- ب تصميم سيناريو إستعادة التشغيل
- ج تحليل اثر الحوادث الرئيسية
- د تجربة تحضيرات إستعادة التشغيل

8 من 40

مدير الامكانيات يسأل المستخدمين ما إذ كانت عملية معينة قابلة للتطبيق في الليل كي لا تتعرض وحدة المعالجة المركزية لحمولة زائدة خلال النهار.

إلى أي جزء من إدارة الامكانيات تتبع هذه العملية؟

- أ إدارة التطبيق (Application Management)
- ب قياس حجم التطبيق (Application Sizing)
- ج إدارة الطلب (Demand Management)
- د وضع النموذج (Modeling)

9 من 40

التشخيص الفعال للمشاكل (Problem) يظهر أخطاء معروفة. ما يمكن أن ينجم عن إنشاء طلب التغيير (RFC). متى يمكن إنهاء الخطأ المعروف؟

- أ عندما ينجم عن مراجعة التغيير نتائج مرضية.
- ب عندما يتم ربط الحوادث بالأخطاء المعروفة ويتم منعها من الحدوث مجدداً.
- ج عندما يسجل طلب التغيير مع إدارة التغيير.
- د عندما يكون طلب التغيير مفوضاً من قبل مجلس الاستشاري للتغيير.

10 من 40

في شركة "X" تم تغيير عنصرأ محددأ من البنية التحتية لتقنية المعلومات (IT infrastructure). قد يكون لهذا تأثير على عناصر أخرى. أي عملية يجب تأسيسها بهدف إعطاء معرفة جيدة لهذه التأثيرات؟

- أ إدارة توفير الإمكانات (Availability Management)
- ب إدارة الإمكانات (Capacity Management)
- ج إدارة التغيير (Change Management)
- د إدارة التركيب (Configuration Management)

11 من 40

إدارة استمرارية خدمة تقنية المعلومات (ITSCM) تشمل العديد من الإجراءات الاحتياطية لتضمن تسليم الخدمات (Services) خلال وبعد الكوارث. على سبيل المثال توفير طاقة احتياطية للطوارئ. أي من العمليات التالية يمكنها إنتاج إجراءات مماثلة؟

- أ إدارة توفير الإمكانات (Availability Management)
- ب إدارة الإمكانات (Capacity Management)
- ج إدارة التغيير (Change Management)
- د إدارة الإحداث (Incident Management)

12 من 40

متى تتم مراجعة ما بعد التنفيذ (Post Implementation Review, PIR)؟

- أ بعد كل تغيير
- ب لدى طلب الشخص الذي قدم طلب تغيير (Change Request)
- ج في حالة التغييرات الطارئة
- د في حال حدوث نفس الواقعة مجدداً بعد إجراء التغيير

13 من 40

ما هي أول خطوات إدارة الأحداث (Incident Management)؟

- أ الإكتشاف والتسجيل
- ب تحديد الفئة
- ج تحديد الأولوية
- د الدعم الأولي

14 من 40

ما هو ترتيب تنفيذ العمليات لدى البدء في معالجة حدث مسجل في مكتب الخدمة؟

- أ إدارة التركيب (Configuration Management)، إدارة الأحداث (Incident Management)، إدارة التغيير (Change Management)، إدارة الإصدار (Release Management).
- ب إدارة الأحداث (Incident Management)، إدارة التغيير (Change Management)، إدارة المشاكل (Problem Management)، إدارة الإصدار (Release Management).
- ج إدارة الأحداث (Incident Management)، إدارة المشاكل (Problem Management)، إدارة التغيير (Change Management)، إدارة الإصدار (Release Management).
- د إدارة المشاكل (Problem Management)، إدارة التركيب (Configuration Management)، إدارة الإصدار (Release Management)، إدارة التغيير (Change Management).

15 من 40

أين يتم تسجيل الإتفاقيات المتعلقة بتسليم الخدمة (Service Delivery) وعلاقتها بإدارة الأمن (Security Management)؟

- أ في خطة إدارة السعة (Capacity Plan)
- ب في قاعدة بيانات إدارة التركيب (Configuration Management Database)
- ج في مكتبة البرامج المحددة (Definitive Software Library)
- د في إتفاقية مستوى الخدمة (SLA)

16 من 40

أي من البيانات التالية المتعلقة بكتالوج الخدمة (Service Catalog) تعتبر صحيحة؟

- أ بأنه يمكن أن يحل مكان إتفاقيات مستوى الخدمة (SLA).
- ب بأنه يصف خدمات منظمة إدارة تقنية المعلومات (IT Management).
- ج بأنه يصف فقط خدمات إتفاقيات مستوى الخدمة.
- د غير ضروري لعقد إتفاقيات مستوى الخدمة.

17 من 40

أين تنشر التغييرات الموافق عليها؟

- أ في المجلس الاستشاري للتغيير (Change Advisory Board, CAB)
- ب في قاعدة بيانات إدارة التركيب (Configuration Management Database)
- ج في برنامج التغييرات المستقبلي (Forward Schedule of Change, FSC)
- د في برنامج تحسين الخدمة (Service Improvement Program)

18 من 40

أي من شروحات مكتبة البرامج المحددة (Definitive Software Library) التالية يعتبر الأدق وصفاً؟

- أ جميع إصدارات البرامج المرخصة المستعملة في البنية التحتية
- ب نسخ عن جميع البرامج المستعملة
- ج نسخ عن جميع البرامج المطلوبة
- د البرامج المنتظرة قبول التجربة

19 من 40

أية عملية مسؤولة عن تصنيف بلاغات المستعملين عند تعطل الخدمات (Service Disruptions)؟

- أ إدارة التغيير (Change Management)
- ب إدارة الأحداث (Incident Management)
- ج إدارة المشاكل (Problem Management)
- د إدارة مستوى الخدمة (Service Level Management)

20 من 40

يتم ملاحظة تقطع شبكي خلال عملية التسجيل النقدي في مركز تسوق يومياً ما بين الساعة 4 و 6 مساءً.

ما هي العملية المسؤولة عن شرح هذه المصاعب؟

- أ إدارة توفير الإمكانيات (Availability Management)
- ب إدارة الإمكانيات (Capacity Management)
- ج إدارة التغيير (Change Management)
- د إدارة المشاكل (Problem Management)

21 من 40

ما هو المنهج الذي تستعمله إدارة التغيير (Change Management) كي تحدد ما إذا كان طلب التغيير (RFC).
ينتمي إلى الفئة الصغرى أو المتوسطة أو الكبرى؟

- أ المحتوى
- ب التأثير
- ج الأولوية
- د الطوارئ

22 من 40

أي من الأسئلة التالية لا يمكن الإجابة عليها باستعمال قاعدة بيانات إدارة التركيب (Configuration Management Database)؟

- أ ما هي المشاكل والحوادث التي يتعرض إليها جهاز الكمبيوتر؟
- ب أي من عناصر التركيب (Configuration Items) لا يحدد مكونات الخدمة؟
- ج أي موظف تابع إلى قسم (X) انتقل إلى القسم (Y)؟
- د أي طلب تغيير تم تقديمه إلى حاسوب خادم (Server) محدد؟

23 من 40

كيف يمكن للمنظمة أن تحدد فعالية عملية إدارة مستوى الخدمة (Service Level Management)؟

- أ التحقق من عقود الموردين
- ب تعريف مستويات الخدمة
- ج تقييم رضا العميل
- د التبليغ عن كل الأحداث (Incidents)

24 من 40

أي من النشاطات التالية لا تتبع إلى مسؤوليات مكتب الخدمة (Services Desk)؟

- أ تحديد وتسجيل الحوادث (Incidents)
- ب التحقيق في الحوادث وتشخيصها
- ج إدارة طلبات الخدمة (Service Requests)
- د الملكية، المراقبة، المتابعة والاتصال

25 من 40

أي من التالي لا يؤثر بمجمل توفر الخدمة (Service) من خلال تطبيق طرق وتقنيات إدارة توفير الإمكانات (Availability Management) لتصميم، تطوير و توفير الخدمة؟

- أ مصروف العناصر
- ب مرونة البنية التحتية
- ج نوعية الصيانة المقدمة من مؤسسات الدعم والموردين
- د إعتيادية العناصر

26 من 40

أي من النشاطات التالية لا تتبع إلى مسؤوليات إدارة المشاكل (Problem Management)؟

- أ صيانة العلاقات مع الموردين من الطرف الثالث.
- ب منع الحوادث من خلال تحليل النزعات بطريقة تفاعلية.
- ج تحمل مسؤولية الحوادث التي تحتاج موافقة سريعة في وقت التطبيق.
- د العمل بقرب مع إدارة توفير الإمكانات (Availability Management) لضمان مستوى مدى توفر الخدمات (Service Availability) الموافق عليها.

27 من 40

أي من النشاط التالي يعتبر جزء من إدارة الإمكانات (Capacity Management)؟

- أ قابلية الصيانة (Maintainability)
- ب إدارة الموارد (Resource Management)
- ج الأمن (Security)
- د قابلية الخدمة (Serviceability)

28 من 40

ما هو هدف إدارة الأحداث (Incident Management)؟

- أ الإتصال بالعملاء والمستخدمين عن إنقطاعات الخدمة المستقبلية
- ب مطابقة الحوادث الجديدة بالأخطاء المعروفة
- ج إعادة (Restore) الخدمة (Service) بأسرع وقت ممكن
- د متابعة المشاكل من خلال قاعدة بيانات الأخطاء المعروفة (Known Error database)

29 من 40

أي من الأفكار التالية تصف المفهوم الأساسي لسلامة (Integrity) عملية إدارة الأمن (Security Management)؟

- أ الوصول إلى البيانات في جميع الأوقات
- ب حماية البيانات من الدخول إليها واستعمالها بدون ترخيص
- ج المقطرة على التحقق من صحة البيانات
- د صحة البيانات

30 من 40

لأي من نشاطات إدارة التركيب (Configuration Management) التالية تطبق المراجعات باستمرار؟

- أ التعريف
- ب التخطيط
- ج مراقبة الحالة
- د التحقق

31 من 40

أي من المظاهر التالية لا يتوقع ملاحظته في تقارير إدارة مستوى الخدمة (Service Level Management) المصممة للمستخدمين؟

- أ استعمال المستوى المعتدل من هيئة مكتب الخدمة (Service Desk)
- ب مستوى التواجد المحقق والوقت الغير متوفر ضمن المهلة
- ج النسبة المئوية للحوادث (Incidents) التي تم حلها ضمن الهدف
- د التغييرات (Changes) الناجحة ضمن المهلة

32 من 40

أي من العمليات التالية لديها أعلى نسبة من العلاقة المباشرة بإدارة الإمكانيات (Capacity Management) والاتكال المتبادل؟

- أ إدارة توفير الإمكانيات (Availability Management)
- ب إدارة التركيب (Configuration Management)
- ج إدارة استمرارية خدمة تقنية المعلومات (IT Service Continuity Management)
- د إدارة الإصدار (Release Management)

33 من 40

الإجراءات تعتبر مجموعة متجانسة منطقياً من نشاطات الأهداف المحددة مسبقاً. ما هي مسؤولية مالك الإجراءات؟

- أ وصف الإجراءات
- ب تنفيذ الإجراءات
- ج تأمين تقارير الإجراءات
- د إعداد الإجراءات

34 من 40

عند انقطاع الطاقة تتعطل البنية التحتية لتقنية المعلومات، ولكن لحسن الحظ هناك خطة استمرارية خدمة تقنية المعلومات (IT service continuity plan).

متى يتوجب الطلب من فريق إدارة الأزمات (Crisis Management) أن يبدأ بخطة استمرارية خدمة تقنية المعلومات (IT service continuity plan)؟

- أ حالياً، لأن خدمة تقنية المعلومات لم تعد صالحة للاستعمال.
- ب عندما ما يتخطى الفشل الأهداف المحددة في اتفاقية مستوى الخدمة.
- ج عندما يترتب مدير الحوادث بضرورة ذلك.
- د عندما تتخطى مدة إصلاح الفشل ما هو متوقع.

35 من 40

ما هي العملية أو الوظيفة التي توحد الطلب لإحضار محطة عمل جديدة؟

- أ إدارة التغيير (Change Management)
- ب إدارة الأحداث (Incident Management)
- ج مكتب الخدمة (Service Desk)
- د إدارة مستوى الخدمة (Service Level Management)

36 من 40

أي جملة تصف دور مكتب الخدمة بدقة؟

- أ مكتب الخدمة (Service Desk) يضمن وجود خدمات تقنية المعلومات المتفق عليها.
- ب مكتب الخدمة يضمن تلقي الاتصالات الهاتفية.
- ج مكتب الخدمة هو نقطة الاتصال الوحيدة من قبل المستخدم.
- د الهدف الرئيسي لمكتب الخدمة (Service Desk) هو التحقيق بالمشاكل.

37 من 40

أي من النقاط التالية تعتبر من فوائد استخدام مكتبة البنية التحتية لتقنية المعلومات (ITIL®)؟

- أ أنه يمكن أخيراً تقاضي أجر مقابل خدمات تقنية المعلومات (IT services)
- ب أنه يمكن إنشاء التنظيم حول خدمات تقنية المعلومات بشكل أسرع
- ج أنه يمكن التحكم بنوعية وكلفة خدمات تقنية المعلومات بفعالية أكبر
- د أن المستخدمين (users) يمكن أن يؤثر على منظمة تقنية المعلومات (IT) التي تزود خدمات تقنية المعلومات

38 من 40

خلال عملية إدارة التغيير عدد من النشاطات يتم تطبيقها ما بين مرحلتي قبول طلب التغيير (Request for Change) وإنهائه.

أي من النشاطات التالية تطبق أولاً حالما يتم قبول طلب التغيير (Request for Change)؟

- أ بناء وتجربة التغيير
- ب تحديد ضرورة التغيير
- ج تطبيق التغيير
- د وضع جدول زمني لطلب التغيير

39 من 40

ماذا يعني المصطلح مستوى التفاصيل (Detail Level) في سياق قاعدة بيانات إدارة التركيب (Configuration Management Database)؟

- أ عمق هيكلية قاعدة البيانات
- ب موقع عناصر التركيب (Configuration Items)
- ج كمية عناصر التركيب المخزنة
- د العلاقة ما بين عناصر التركيب المختلفة

40 من 40

أي من النشاطات التالية تعتبر جزء من إدارة المشاكل (Problem Management) التفاعلية؟

- أ تحليل الاتجاهات (Trends)
- ب التغيير (Change) لحل مشكلة (Problem)
- ج تنظيم الأخطاء المعروفة (Known Errors)
- د تسجيل الأخطاء (Errors) المتكررة

مفتاح الأجوبة

1 من 40

أي عملية مسؤولة عن تحضير نظام خصخصة الكلفة؟

- أ إدارة توفير الإمكانيات (Availability Management)
ب إدارة الإمكانيات (Capacity Management)
ج الإدارة المالية لخدمة تقنية المعلومات (Financial Management for IT Services)
د إدارة مستوى الخدمة (Service Level Management)

- أ غير صحيح. إدارة توفير الإمكانيات (Availability Management) هي مسؤولة عن إمكانيات خدمات تقنية المعلومات.
ب غير صحيح. إدارة الإمكانيات (Capacity Management) هي استراتيجياً مسؤولة عن تأمين الإمكانيات اللازمة في الوقت المناسب.
ج صحيح. الإدارة المالية لخدمات تقنية المعلومات (Financial Management for IT Services) هي مسؤولة عن تحضير نظام خصخصة الكلفة.
د غير صحيح. إدارة مستوى الخدمة (Service Level Management) مسؤولة عن إدارة اتفاقيات مستوى الخدمة.

2 من 40

أي عملية مسؤولة عن توصيف وتسجيل عناصر البنية التحتية لتقنية المعلومات (IT infrastructure)؟

- أ إدارة الإمكانيات (Capacity Management)
ب إدارة التركيب (Configuration Management)
ج إدارة المشاكل (Problem Management)
د إدارة مستوى الخدمة (Service Level Management)

- أ غير صحيح. إدارة الإمكانيات (Capacity Management) هي استراتيجياً مسؤولة عن تأمين الإمكانيات اللازمة في الوقت المناسب.
ب صحيح. إدارة التركيب (Configuration Management) هي مسؤولة عن تسجيل عناصر التركيب (CIS) في قاعدة بيانات إدارة التركيب.
ج غير صحيح. إدارة المشاكل (Problem Management) هي العملية المسؤولة عن حل المشاكل (قبل حدوثها).
د غير صحيح. إدارة مستوى الخدمة (Service Level Management) مسؤولة عن إدارة اتفاقيات مستوى الخدمة (SLAs).

3 من 40

إدارة مدى توفر الخدمة جزء مهم من إدارة الخدمات حيث تقع أهميته في كفاءة تسليم الخدمات.

أي من التالي يشرح سبب إدارة مدى توفر الخدمات (Service Availability)؟

- أ معظم موفري الخدمات يعتمدون اتفاقيات مستوى الخدمة (SLAs) مع عملائهم ليصبح التوفر (Availability) مضمون.
- ب يعتبر تعهيد (Outsourcing) تقنية المعلومات من السبل المشروعة هذه الأيام، لذا فإن مدى توفر (Availability) الخدمات (Service) مرهون بقدرات المتعهد.
- ج أدوات إدارة الخدمات (Service Management) تؤمن معلومات عن الأداء الحقيقي للتشغيل ، ما يجعل إدارة مدى توفر الخدمات عرضة للجدل.
- د إدارة الأعمال تتكلم على تقنية المعلومات كي تحقق الأهداف الإدارية، لذا تبرز ضرورة تحقيق توفير الخدمة المتوقعة.
- أ غير صحيح. بغض النظر عن اتفاقيات مستوى الخدمة. تقنية المعلومات يجب أن تضمن توفر الخدمة، كي تحقق الأهداف التجارية.
- ب غير صحيح. حتى في حال تعهيد الخدمات تعتبر إدارة توفير الخدمات ضرورة لتحقيق الاحتياجات التجارية.
- ج غير صحيح. بالرغم من أن تقنية المعلومات ممكن أن تحصد معلومات أكثر ، لا يسعنا القول أن الملوامات المجموعة ضرورية . ولكنه مؤكد أن تنظيم مدى توفر الخدمات يحتاج إلى أكثر من البيانات والقياسات الحقيقية.
- د صحيح. العلاقة التي تجمع ما بين إدارة الأعمال وتقنية ضرورية الآن أكثر من أي وقت مضى لتحقيق الأهداف التجارية، لذا فإن توفير الخدمة يجب أن يكون طبقاً مستوى الخدمة المتفق عليه.

4 من 40

أي نشاط لا يعد نشاطاً لمكتب الخدمة (Service Desk)؟

- أ تطبيق إصلاحات مؤقتة (Temporary Fixes)
- ب تسجيل الأحداث (Incidents)
- ج ربط حدث (Incident) بخطأ معروف (Known Error)
- د حل مشكلة (Problem)
- أ غير صحيح. إدارة المشاكل يمكن أن تؤمن نظام تطبيق الإصلاحات المؤقتة لمكتب الخدمة الذي يطبق هذه الإصلاحات على سبيل المثال: إعادة التشغيل الحاسوب الشخصي.
- ب غير صحيح. مكتب الخدمة هو الذي يسجل الأحداث (Incidents).
- ج غير صحيح. مكتب الخدمة هو الذي يحاول بحل المشاكل عن طريق ربط الأحداث بالخطأ المعروف (Known Error).
- د صحيح. حل المشاكل هو من مسؤوليات إدارة المشاكل وليس مسؤولية مكتب الخدمة.

5 من 40

ماذا تسمى عملية الإعتماد على خبراء تقنيين اضافيين في عملية إدارة الأحداث؟

- أ تصعيد وظائف
- ب تصنيف الحوادث
- ج تحليل المشاكل
- د الحل واستعادة نتائج الأحداث

- أ صحيح. عملية إقحام المزيد من الخبراء التقنيين المؤهلين تسمى تصعيد وظائف.
- ب غير صحيح. تصنيف الحوادث يجريه افراد مكتب الخدمة أو افراد إدارة الحوادث.
- ج غير صحيح. تحليل المشاكل من يجريه افراد إدارة المشاكل.
- د غير صحيح. حل واستعادة نتائج الأحداث يجريه افراد طاقم مكتب الخدمة أو افراد إدارة الحوادث.

6 من 40

ما هو النشاط الأول عند إنشاء عمليات إدارة الإصدار؟

- أ تحضير الإصدار والاعبار عنه والتدريب عليه
- ب إجراء تصميم الإصدار
- ج تجميع جدول الإصدار تصميم، بناء وإعداد إصدار ما
- د إنشاء سياسة الإصدار

- أ غير صحيح. تحضير الإصدار والاعبار عنه والتدريب عليه إجراءات تتخذ خلال مرحلة التنفيذ.
- ب غير صحيح. إجراء تصميم الإصدار يتم خلال مرحلة ما بعد التنفيذ وهي عملية إجرائية.
- ج غير صحيح. تجميع جدول الإصدار تصميم ، بناء وإعداد إصدار ما، كلها عمليات تقام خلال مرحلة ما بعد التنفيذ وهي عمليات إجرائية.
- د صحيح. إنشاء سياسة الإصدار هو النشاط الأول عند إنشاء عملية إدارة الإصدار.

7 من 40

أي من النشاطات التالية ليست مسؤولية ادارة استمرارية خدمة تقنية المعلومات (IT Service Continuity Management)؟

- أ تحليل المخاطر
- ب تصميم سيناريو إستعادة التشغيل
- ج تحليل اثر الحوادث الرئيسية
- د تجربة تحضيرات إستعادة التشغيل

- أ غير صحيح. تحليل المخاطر هي من مسؤولية إدارة استمرارية خدمة تقنية المعلومات.
- ب غير صحيح. تصميم سيناريو استعادة التشغيل هو من مسؤولية إدارة استمرارية خدمة تقنية المعلومات.
- ج صحيح. تحليل اثر الحوادث الرئيسية هي من مسؤولية إدارة الأحداث.
- د غير صحيح. تجربة تحضيرات استعادة التشغيل هي من مسؤولية إدارة استمرارية خدمة تقنية المعلومات.

8 من 40

مدير الإمكانيات يسأل المستخدمين ما إذ كانت عملية معينة قابلة للتطبيق في الليل كي لا تتعرض وحدة المعالجة المركزية لحمولة زائدة خلال النهار.

إلى أي جزء من إدارة الامكانيات تتبع هذه العملية؟

- أ إدارة التطبيق (Application Management)
- ب قياس حجم التطبيق (Application Sizing)
- ج إدارة الطلب (Demand Management)
- د وضع النموذج (Modeling)
- أ غير صحيح. إدارة التطبيق هي نشاط يومي للحفاظ ودعم تطبيقات المستخدمة من المؤسسات.
- ب غير صحيح. قياس حجم التطبيق تعني بتحديد القدرة على تغير ودعم التطبيقات الجديدة.
- ج صحيح. إدارة الطلب تعني بتحديد حاجة العميل للإمكانيات وإدارة استخدام الإمكانيات المتوفرة لتقديم أفضل أداء خلال وقت تواجد خدمة تقنية المعلومات.
- د غير صحيح. وضع النموذج يستخدم لتحديد القدرة على دعم احتياجات القدرة المستقبلية.

9 من 40

التشخيص الفعال للمشاكل (Problem) يظهر أخطاء معروفة. ما يمكن أن ينجم عن إنشاء طلب التغيير (RFC).

متى يمكن إنهاء الخطاء المعروف؟

- أ عندما ينجم عن مراجعة التغيير نتائج مرضية.
- ب عندما يتم ربط الحوادث بالأخطاء المعروفة ويتم منعها من الحدوث مجدداً.
- ج عندما يسجل طلب التغيير مع إدارة التغيير.
- د عندما يكون طلب التغيير مفوضاً من قبل مجلس الاستشاري للتغيير.
- أ صحيح. عندما يتم تطبيق التغيير بنجاح وتم حل المشاكل يمكن إنهاء الخطاء المعروف.
- ب غير صحيح. هذا لا يعني ان المشاكل ستحل، فقط عندما يتم حل المشاكل بنجاح يمكن إنهاء الخطاء المعروف.
- ج غير صحيح. عندما يسجل طلب التغيير مع إدارة التغيير لا يتم حل المشاكل، فقط عندما يتم حل المشاكل بنجاح يمكن إنهاء الخطاء المعروف.
- د غير صحيح. عندما يكون طلب التغيير مفوضاً من قبل مجلس الاستشاري للتغيير لا يتم حل المشاكل، فقط عندما يتم حل المشاكل بنجاح يمكن إنهاء الخطاء المعروف.

10 من 40

في شركة "X" تم تغيير عنصراً محدداً من البنية التحتية لتقنية المعلومات (IT infrastructure). قد يكون لهذا تأثير على عناصر أخرى. أي عملية يجب تأسيسها بهدف إعطاء معرفة جيدة لهذه التأثيرات؟

- أ إدارة توفير الإمكانات (Availability Management)
ب إدارة الإمكانات (Capacity Management)
ج إدارة التغيير (Change Management)
د إدارة التركيب (Configuration Management)
- أ غير صحيح. إدارة توفير الإمكانات مسؤولة عن تأمين خدمات تقنية المعلومات.
ب غير صحيح. إستراتيجية إدارة الإمكانات مسؤولة عن تأمين الإمكانات المناسبة في الوقت المناسب.
ج غير صحيح. إدارة التغيير مسؤولة عن أعداد وتطبيق التغييرات.
د صحيح. إدارة التركيب مسؤولة عن تأمين المعلومات عن البنية التحتية لتقنية المعلومات وعناصرها وعلاقاتها. للمساعدة في تقييم تأثير التغيير (Change)، يجب على إدارة التركيب الحصول على المستوى المناسب من التفاصيل.

11 من 40

إدارة استمرارية خدمة تقنية المعلومات (ITSCM) تشمل العديد من الإجراءات الاحتياطية لتضمن تسليم الخدمات (Services) خلال وبعد الكوارث. على سبيل المثال توفير طاقة احتياطية للطوارئ.

أي من العمليات التالية يمكنها إنتاج إجراءات مماثلة؟

- أ إدارة توفير الإمكانات (Availability Management)
ب إدارة الإمكانات (Capacity Management)
ج إدارة التغيير (Change Management)
د إدارة الأحداث (Incident Management)
- أ صحيح. تستطيع إدارة توفير الإمكانات أن تتخذ إجراءات قادرة على إيصال الخدمات في الظروف العادية ومنها توفير طاقة احتياطية للطوارئ.
ب غير صحيح. إدارة الإمكانات مسؤولة عن إستراتيجية تأمين الإمكانات المناسبة في الوقت المناسب وليست مسؤولة عن توفر طاقة احتياطية للطوارئ.
ج غير صحيح. إدارة التغيير مسؤولة عن تطبيق طاقة احتياطية للطوارئ كجزء من التغيير (Change) ولكنها ليست مسؤولة عن مبادأة هذه الإجراءات.
د غير صحيح. إدارة الأحداث مسؤولة عن حل الحوادث عند حدوثها ولكنها ليست مسؤولة عن إتخاذ إجراءات احتياطية.

12 من 40

متى تتم مراجعة ما بعد التنفيذ (Post Implementation Review, PIR)؟

- أ بعد كل تغيير
ب لدى طلب الشخص الذي قدم طلب تغيير (Change Request)
ج في حالة التغييرات الطارئة
د في حال حدوث نفس الواقعة مجدداً بعد إجراء التغيير
- أ صحيح. تتم مراجعة ما بعد التنفيذ بعد كل تغيير.
ب غير صحيح. تتم مراجعة ما بعد التنفيذ بعد كل تغيير وليس فقط عند طلب الشخص الذي قدم طلب تغيير.
ج غير صحيح. تتم مراجعة ما بعد التنفيذ بعد كل تغيير وليس فقط في حالة التغييرات الطارئة.
د غير صحيح. تتم مراجعة ما بعد التنفيذ بعد كل تغيير وليس فقط في حال حدوث نفس الواقعة مجدداً بعد إجراء التغيير.

13 من 40

ما هي أول خطوات إدارة الأحداث (Incident Management)؟

- أ الإكتشاف والتسجيل
- ب تحديد الفئة
- ج تحديد الأولوية
- د الدعم الأولي

- أ صحيح. إكتشاف وتسجيل الأحداث هي أول خطوات إدارة الأحداث.
- ب غير صحيح. تحديد فئة الأحداث هي إحدى خطوات إدارة الأحداث ولكنها يجب أن تلي مرحلة الإكتشاف والتسجيل.
- ج غير صحيح. تحديد الأولوية هي إحدى خطوات إدارة الأحداث ولكنها يجب أن تلي مرحلة الإكتشاف والتسجيل.
- د غير صحيح. الدعم الأولي هي إحدى خطوات إدارة الأحداث ولكنها يجب أن تلي مرحلة الإكتشاف والتسجيل.

14 من 40

ما هو ترتيب تنفيذ العمليات لدى البدء في معالجة حدث مسجل في مكتب الخدمة؟

- أ إدارة التركيب (Configuration Management)، إدارة الأحداث (Incident Management)، إدارة التغيير (Change Management)، إدارة الإصدار (Release Management).
- ب إدارة الأحداث (Incident Management)، إدارة التغيير (Change Management)، إدارة المشاكل (Problem Management)، إدارة الإصدار (Release Management).
- ج إدارة الأحداث (Incident Management)، إدارة المشاكل (Problem Management)، إدارة التغيير (Change Management)، إدارة الإصدار (Release Management).
- د إدارة المشاكل (Problem Management)، إدارة التركيب (Configuration Management)، إدارة الإصدار (Release Management)، إدارة التغيير (Change Management).

- أ غير صحيح. عمليات خدمات الخلل لا تبدأ بإدارة التركيب بل يتم تسجيلها رسمياً ضمن إدارة الأحداث.
- ب غير صحيح. تحديد السبب الرئيسي عن طريق إدارة المشاكل يجب أن يحدث قبل تقديم التغيير.
- ج صحيح.
- د غير صحيح. إدارة التغيير تقيم وتفوض التغيير قبل تطبيقه في إدارة الإصدار.

15 من 40

أين يتم تسجيل الإتفاقيات المتعلقة بتسليم الخدمة (Service Delivery) وعلاقتها بإدارة الأمن (Security Management)؟

- أ في خطة إدارة السعة (Capacity Plan)
- ب في قاعدة بيانات إدارة التركيب (Configuration Management Database)
- ج في مكتبة البرامج المحددة (Definitive Software Library)
- د في إتفاقية مستوى الخدمة (SLA)

- أ غير صحيح. خطة إدارة السعة (Capacity Plan) تحدد حاجة السعة (المستقبلية).
- ب غير صحيح. الإتفاقيات لا تسجل في قاعدة بيانات إدارة التركيب. ما يتم تسجيله في قاعدة البيانات المذكورة هي عناصر تقنية المعلومات (IT components)، عناصر التركيب (CIS) وعلاقتها.
- ج غير صحيح. مكتبة البرامج المحددة تحفظ فقط عناصر البرامج المرخصة.
- د صحيح. يتم تسجيل الإتفاقيات مع العميل في إتفاقية مستوى الخدمة (Service Level Agreement).

16 من 40

أي من البيانات التالية المتعلقة بكتالوج الخدمة (Service Catalog) تعتبر صحيحة؟

- أ بأنه يمكن أن يحل مكان إتفاقيات مستوى الخدمة (SLA).
ب بأنه يصف خدمات منظمة إدارة تقنية المعلومات (IT Management).
ج بأنه يصف فقط خدمات إتفاقيات مستوى الخدمة.
د غير ضروري لعقد إتفاقيات مستوى الخدمة.
- أ غير صحيح. إتفاقيات مستوى الخدمة توصف مستويات خدمة تقنية المعلومات (IT Service) المناقشة، كتالوج الخدمة يصف جميع خدمات تقنية المعلومات وتنظيمها بدون التطرق إلى مستويات الخدمة.
ب صحيح. كتالوج الخدمة يصف خدمات منظمة تقنية المعلومات.
ج غير صحيح. كتالوج الخدمة يشمل باقية من الخدمات أكبر من تلك التي تغطيها إتفاقيات مستوى الخدمة.
د غير صحيح. كتالوج الخدمة يصف خدمات تقنية المعلومات و منظمة تقنية المعلومات الموجب استعمالها لعقد إتفاقيات مستوى الخدمة.

17 من 40

أين تنشر التغييرات الموافق عليها؟

- أ في المجلس الاستشاري للتغيير (Change Advisory Board, CAB)
ب في قاعدة بيانات إدارة التركيب (Configuration Management Database)
ج في برنامج التغييرات المستقبلي (Forward Schedule of Change, FSC)
د في برنامج تحسين الخدمة (Service Improvement Program)
- أ غير صحيح. فالمجلس الاستشاري للتغيير هو مجموعة من الناس مسؤولة عن إتخاذ القرارات المتعلقة بالتغيير وطلب التغيير.
ب غير صحيح. فقاعدة بيانات إدارة التركيب تستعمل لتسجيل جميع عناصر البنية التحتية لتقنية المعلومات (IT Infrastructure) وعلاقتها.
ج صحيح. ففي برنامج التغييرات المستقبلي يتم نشر التغييرات الموافق عليها والمخطط لها.
د غير صحيح. فبرنامج تحسين الخدمة تستعمله إدارة مستوى الخدمة لتحسين خدمات تقنية المعلومات.

18 من 40

أي من شروحات مكتبة البرامج المحددة (Definitive Software Library) التالية يعتبر الأدق وصفاً؟

- أ جميع إصدارات البرامج المرخصة المستعملة في البنية التحتية
ب نسخ عن جميع البرامج المستعملة
ج نسخ عن جميع البرامج المطلوبة
د البرامج المنتظرة قبول التجربة
- أ صحيح. فقط إصدارات البرامج المرخصة المستعملة في البنية التحتية يتم حفظها في مكتبة البرامج المحددة.
ب غير صحيح. نسخ البرامج المستعملة قد لا تكون مرخصة. لذا قد لا تكون ضمن مكتبة البرامج المحددة.
ج غير صحيح. مكتبة البرامج المحددة لا تحتوي النسخ المرخصة للبرامج المستعملة.
د غير صحيح. مكتبة البرامج المحددة لا تحتوي البرامج المنتظرة قبول التجربة.

19 من 40

أية عملية مسؤولة عن تصنيف بلاغات المستعملين عند تعطل الخدمات (Service Disruptions)؟

- أ إدارة التغيير (Change Management)
ب إدارة الأحداث (Incident Management)
ج إدارة المشاكل (Problem Management)
د إدارة مستوى الخدمة (Service Level Management)
- أ غير صحيح. إدارة التغيير مسؤولة عن تصنيف طلبات التغيير (Request for Change) والتخطيط للتغييرات وتطبيقها.
ب صحيح. إنقطاع الخدمات هي من الأحداث التي يبلغ عنها المستخدم لمكتب الخدمة الذي يقوم بدوره بإجراءات إدارة الأحداث لإصلاح الأعطال.
ج غير صحيح. إدارة المشاكل مسؤولة عن المشاكل. وكون الأعطال من الحوادث (Incidents) فهي من مسؤولية إدارة الأحداث.
د غير صحيح. إدارة مستوى الخدمة مسؤولة عن إدارة إتفاقيات مستوى الخدمة (SLAs).

20 من 40

يتم ملاحظة تقطع شبكي خلال عملية التسجيل النقدي في مركز تسوق يومياً ما بين الساعة 4 و 6 مساءً.

ما هي العملية المسؤولة عن شرح هذه المصاعب؟

- أ إدارة توفير الإمكانات (Availability Management)
- ب إدارة الإمكانات (Capacity Management)
- ج إدارة التغيير (Change Management)
- د إدارة المشاكل (Problem Management)

- أ غير صحيح. إدارة توفير الإمكانات هي استراتيجياً مسؤولة عن تواجد خدمات تقنية المعلومات (IT Services) وغير مسؤولة عن المشاكل والأعطال.
- ب غير صحيح. إدارة الإمكانات هي استراتيجياً مسؤولة عن تحديد الإمكانات المناسبة في الوقت المناسب وغير مسؤولة عن المشاكل والأعطال.
- ج غير صحيح. إدارة التغيير مسؤولة عن تطبيق التغيير وغير مسؤولة عن المشاكل والأعطال.
- د صحيح. إدارة المشاكل مسؤولة عن حل المشاكل. هذه الحوادث تحصل يومياً وهي مرتبطة بمشكلة (Problem).

21 من 40

ما هو المنهج الذي تستعمله إدارة التغيير (Change Management) كي تحدد ما إذا كان طلب التغيير (RFC).

ينتمي إلى الفئة الصغرى أو المتوسطة أو الكبرى؟

- أ المحتوى
- ب التأثير
- ج الأولوية
- د الطوارئ

- أ غير صحيح. إن محتوى طلب التغيير هو شرح عن التغيير نفسه.
- ب صحيح. يعتمد التأثير لتحديد فئة طلب التغيير مدى المال , الوقت المطلوب والقدرة لتحقيق التغيير.
- ج غير صحيح. الأولوية تحدد انطلاقاً من التأثير والحالات الطارئة.
- د غير صحيح. نسبة الطوارئ تعكس السرعة المطلوبة لتطبيق التغيير.

22 من 40

أي من الأسئلة التالية لا يمكن الإجابة عليها باستعمال قاعدة بيانات إدارة التركيب (Configuration Management Database)؟

- أ ما هي المشاكل والحوادث التي يتعرض إليها جهاز الكمبيوتر؟
ب أي من عناصر التركيب (Configuration Items) لا يحدد مكونات الخدمة؟
ج أي موظف تابع إلى قسم (X) انتقل إلى القسم (Y)؟
د أي طلب تغيير تم تقديمه إلى حاسوب خادم (Server) محدد؟
- أ غير صحيح. المشاكل والحوادث مرتبطة بعناصر التركيب وتسجل بقاعدة بيانات إدارة التركيب.
ب غير صحيح. العلاقات ما بين عناصر التركيب تسجل في قاعدة بيانات إدارة التركيب.
ج صحيح. انتقالات الموظفين تتابع من قبل الموارد البشرية (Human Resources) ولا تصحح جزءاً من قاعدة بيانات إدارة التركيب.
د غير صحيح. طلبات التغيير (RFC) تسجل بقاعدة بيانات إدارة التركيب (CMDB) والتي تُحدَّث بعد تطبيق التغيير.

23 من 40

كيف يمكن للمنظمة أن تحدد فعالية عملية إدارة مستوى الخدمة (Service Level Management)؟

- أ التحقق من عقود الموردين
ب تعريف مستويات الخدمة
ج تقييم رضا العميل
د التبليغ عن كل الأحداث (Incidents)
- أ غير صحيح. التحقق من عقود الموردين هي جزء من عملية إدارة مستوى الخدمة، لكنها غير قادرة على تحديد فعالية العملية عن طريق التحقق من العقود.
ب غير صحيح. تعريف مستويات الخدمة ضروري لتأمين خدمات تقنية المعلومات (IT Services) ولكنه لا يؤمن المعلومات المتعلقة بفعالية عملية إدارة مستوى الخدمة.
ج صحيح. تقييم رضا العميل هو أهم عنصر في تحديد فعالية عملية إدارة مستوى الخدمة.
د غير صحيح. التبليغ عن كل الأحداث يمكن أن يحدد فعالية عملية إدارة الأحداث (Incident Management) ولكنه لا يستطيع تحديد فعالية عملية إدارة مستوى الخدمة.

24 من 40

أي من النشاطات التالية لا تتبع إلى مسؤوليات مكتب الخدمة (Services Desk)؟

- أ تحديد وتسجيل الحوادث (Incidents)
- ب التحقيق في الحوادث وتشخيصها
- ج إدارة طلبات الخدمة (Service Requests)
- د الملكية، المراقبة، المتابعة والاتصال

- أ غير صحيح. هذه النشاطات هي من مسؤوليات مكتب الخدمة.
- ب صحيح. هذه النشاطات هي من مسؤوليات إدارة الاحداث (Incident Management).
- ج غير صحيح. هذا النشاط من مسؤوليات مكتب الخدمة.
- د غير صحيح. هذه النشاطات هي من مسؤوليات مكتب الخدمة.

25 من 40

أي من التالي لا يؤثر بمجمل توفر الخدمة (Service) من خلال تطبيق طرق وتقنيات إدارة توفير الإمكانيات (Availability Management) لتصميم، تطوير و توفير الخدمة؟

- أ مصروف العناصر
- ب مرونة البنية التحتية
- ج نوعية الصيانة المقدمة من مؤسسات الدعم والموردين
- د اعتمادية العناصر

- أ صحيح. كلفة العناصر لا تؤثر مباشرة على مجمل مدى توفر الخدمة.
- ب غير صحيح. المرونة هي جزء من الاعتمادية، و تؤثر مباشرة على مدى توفر الخدمة الإجمالي.
- ج غير صحيح. قابلية الصيانة تؤثر مباشرة على مدى توفر الخدمة الإجمالي.
- د غير صحيح. اعتمادية العناصر تؤثر مباشرة على مدى توفر الخدمة الإجمالي.

26 من 40

أي من النشاطات التالية لا تتبع إلى مسؤوليات إدارة المشاكل (Problem Management)؟

- أ صيانة العلاقات مع الموردين من الطرف الثالث.
- ب منع الحوادث من خلال تحليل النزعات بطريقة تفاعلية.
- ج تحمل مسؤولية الحوادث التي تحتاج موافقة سريعة في وقت التطبيق.
- د العمل بقرب مع إدارة توفير الإمكانيات (Availability Management) لضمان مستوى مدى توفر الخدمات (Service Availability) الموافق عليها.

- أ غير صحيح. تتبع هذا النشاط إلى مسؤوليات إدارة المشاكل.
- ب غير صحيح. تتبع هذا النشاط إلى مسؤوليات إدارة المشاكل.
- ج صحيح. إدارة المشاكل يمكن أن تدعم إدارة الاحداث (Incident Management) كجزء من الموارد ولكنها لا تمتلكها.
- د غير صحيح. تتبع هذا النشاط إلى مسؤوليات إدارة المشاكل.

27 من 40

أي من النشاط التالي يعتبر جزء من إدارة الإمكانات (Capacity Management)؟

- أ قابلية الصيانة (Maintainability)
ب إدارة الموارد (Resource Management)
ج الأمن (Security)
د قابلية الخدمة (Serviceability)
- أ غير صحيح. قابلية الصيانة هي نشاط إدارة توفير الإمكانات (Availability Management)
ب صحيح. إدارة الموارد هي نشاط إدارة الإمكانات (Capacity Management)
ج غير صحيح. الأمن هو مسؤولية إدارة الأمن (Security Management)
د غير صحيح. قابلية الخدمة هي نشاط إدارة توفير الإمكانات

28 من 40

ما هو هدف إدارة الأحداث (Incident Management)؟

- أ الإتصال بالعملاء والمستخدمين عن إنقطاعات الخدمة المستقبلية
ب مطابقة الحوادث الجديدة بالأخطاء المعروفة
ج إعادة (Restore) الخدمة (Service) بأسرع وقت ممكن
د متابعة المشاكل من خلال قاعدة بيانات الأخطاء المعروفة (Known Error database)
- أ غير صحيح. الإتصال هو نشاط مكتب الخدمة لدعم إدارة الحوادث ولكنها لا تعتبر من أهدافها.
ب غير صحيح. مطابقة الحوادث ليست هدف إدارة المشاكل بل هي جزء منها.
ج صحيح. هذه النشاطات هي هدف إدارة الحوادث.
د غير صحيح. هذه النشاطات هي من مسؤولية إدارة المشاكل.

29 من 40

أي من الأفكار التالية تصف المفهوم الأساسي لسلامة (Integrity) عملية إدارة الأمن (Security Management)؟

- أ الوصول إلى البيانات في جميع الأوقات
- ب حماية البيانات من الدخول إليها واستعمالها بدون ترخيص
- ج المقدرّة على التحقق من صحة البيانات
- د صحة البيانات

- أ غير صحيح. الدخول إلى البيانات لا يعني ان البيانات صحيحة بما يخولها تحظى بالمصادقية.
- ب غير صحيح. حماية البيانات تسمى "الأمن".
- ج غير صحيح. المقدرّة على التحقق من صحة البيانات لا تأتي بسلامتها بل بصحة البيانات نفسها.
- د صحيح. صحة البيانات تسمى "السلامة" (Integrity).

30 من 40

لأي من نشاطات إدارة التركيب (Configuration Management) التالية تطبق المراجعات باستمرار؟

- أ التعريف
- ب التخطيط
- ج مراقبة الحالة
- د التحقق

- أ غير صحيح. عملية التعريف تحدد عناصر تقنية المعلومات التي يجب إضافتها إلى قاعدة بيانات إدارة التركيب (CMDB).
- ب غير صحيح. التخطيط فقط لدور ومسؤولية العملية وتحديد النطاق والمستوى المطلوبان من قاعدة بيانات إدارة التركيب.
- ج غير صحيح. مراقبة حالة عناصر تقنية المعلومات تشمل الإطلاع والإبلاغ عن حالة العناصر، على سبيل المثال، 'العملية'، 'التصليح'، 'الصيانة' و'الإنجاز'.
- د صحيح. التحقق يشمل إنجاز المراجعات والتدقيق لتحديد حداثة وصحة قاعدة بيانات إدارة التركيب.

31 من 40

أي من المظاهر التالية لا يتوقع ملاحظته في تقارير إدارة مستوى الخدمة (Service Level Management) المصممة للمستخدمين؟

- أ إستعمال المستوى المعتدل من هيئة مكتب الخدمة (Service Desk)
- ب مستوى التواجد المحقق والوقت الغير متوفر ضمن المهلة
- ج النسبة المنوية للحوادث (Incidents) التي تم حلها ضمن الهدف
- د التغييرات (Changes) الناجحة ضمن المهلة

- أ صحيح. المستوى المعتدل من هيئة مكتب الخدمة يعلم عنه في تقرير إدارة مكتب الخدمة وليس في تقرير إدارة مستوى الخدمة.
- ب غير صحيح. تقرير إدارة مستوى الخدمة يحتوي على التواجد المحقق ضمن مهلة محددة.
- ج غير صحيح. النسبة المنوية للحوادث التي تم حلها ضمن الهدف يمكن أن ترد في تقرير إدارة مستوى الخدمة.
- د غير صحيح. التغييرات الناجحة يمكن أن ترد في تقرير إدارة مستوى الخدمة.

أي من العمليات التالية لديها أعلى نسبة من العلاقة المباشرة بإدارة الإمكانيات (Capacity Management) والاعتماد المتبادل؟

- أ إدارة توفير الإمكانيات (Availability Management)
 ب إدارة التركيب (Configuration Management)
 ج إدارة استمرارية خدمة تقنية المعلومات (IT Service Continuity Management)
 د إدارة الإصدار (Release Management)

- أ صحيح. لدى الإمكانيات (Capacity) وإدارة توفير الإمكانيات أهداف مشتركة كما انهما يتكافلان. لذى يعتبر انه من النموذجي أن يعمل ضمن نفس المسار لأنهما يتكلمان على بعضهما، ويجدر بالتنسيق أن يكون فعالاً، خصوصاً أنهما يعتمدان على أدوات وتقنيات مشتركة مثل تحليل أثر فشل المكونات (Component Failure Impact Analysis, CFIA) و التحليل شجري للخلل (Fault Tree Analysis, FTA).
 ب غير صحيح. معلومات إدارة التركيب تصبح مهمة بالنسبة إلى الإمكانيات. فقاعدة بيانات السعة (Database Capacity) تكون جزء من قاعدة بيانات إدارة التركيب (Configuration Management Database). علاقتها الأوثق هي مع التواجد نظراً إلى إتكلاهما على بعضهما البعض.
 ج غير صحيح. بالرغم من أهمية ادارة استمرارية خدمة تقنية المعلومات إلا أنها تتكلى على إدارة توفير الإمكانيات لتحقيق نشاطات التصميم ومتطلبات الإمكانيات. علاقتها الأوثق هي مع التواجد نظراً إلى إتكلاهما على بعضهما البعض.
 د غير صحيح. إدارة الإصدار تتفاعل مع الإمكانيات لتحديد خيارات وخطط الخروج ولكنها علاقتها الأوثق مع الإمكانيات هي من خلال التواجد نظراً إلى إتكلاهما على بعضهما البعض.

الإجراءات تعتبر مجموعة متجانسة منطقياً من نشاطات الأهداف المحددة مسبقاً. ما هي مسؤولية مالك الإجراءات؟

- أ وصف الإجراءات
 ب تنفيذ الإجراءات
 ج تأمين تقارير الإجراءات
 د إعداد الإجراءات

- أ صحيح. مسؤولية مالك الإجراءات الرئيسية هي التأكد من مطابقة الهدف وتأمين وصف الإجراءات.
 ب غير صحيح. مسؤولية مالك الإجراءات هي أخذ نظرة رفيعة المستوى عن الإجراءات وتحمل المسؤولية المطلقة لتأكيد جودة الإجراءات. أما تنفيذ الإجراءات فهو من مسؤولية مدير وفريق الإجراءات.
 ج غير صحيح. تأمين تقارير الإجراءات من مسؤوليات مدير الإجراءات.
 د غير صحيح. إعداد الإجراءات من مسؤوليات مدير الإجراءات ولكن بإرشاد مالك الإجراءات.

34 من 40

عند انقطاع الطاقة تتعطل البنية التحتية لتقنية المعلومات، ولكن لحسن الحظ هناك خطة استمرارية خدمة تقنية المعلومات (IT service continuity plan).

متى يتوجب الطلب من فريق إدارة الأزمات (Crisis Management) أن يبدأ بخطة استمرارية خدمة تقنية المعلومات (IT service continuity plan)؟

- أ حالاً، لأن خدمة تقنية المعلومات لم تعد صالحة للاستعمال.
ب عندما ما يتخطى الفشل الأهداف المحددة في اتفاقية مستوى الخدمة.
ج عندما يترتب مدير الحوادث بضرورة ذلك.
د عندما تتخطى مدة إصلاح الفشل ما هو متوقع.
- أ غير صحيح. يبدأ تنفيذ خطة استمرارية خدمة تقنية المعلومات بعد وقت محدد مسبقاً في حال وقوع حوادث مماثلة.
ب صحيح. يبدأ تنفيذ خطة استمرارية خدمة تقنية المعلومات بعد وقت محدد مسبقاً إذا ما كانت الأهداف غير مطابقة لاتفاقية مستوى الخدمة.
ج غير صحيح. تنفيذ خطة استمرارية خدمة تقنية المعلومات بعد وقت محدد مسبقاً، ولا يطبق بأمر من مدير الحوادث.
د غير صحيح. يبدأ تنفيذ خطة استمرارية خدمة تقنية المعلومات بعد وقت محدد مسبقاً إذا ما كانت الأهداف غير مطابقة لاتفاقية مستوى الخدمة. عندما تتخطى مدة إصلاح الفشل ما هو متوقع عليه لا يعتبر سبباً للبدأ بتنفيذ خطة استمرارية خدمة تقنية المعلومات.

35 من 40

ما هي العملية أو الوظيفة التي توحد الطلب لإحضار محطة عمل جديدة؟

- أ إدارة التغيير (Change Management)
ب إدارة الأحداث (Incident Management)
ج مكتب الخدمة (Service Desk)
د إدارة مستوى الخدمة (Service Level Management)
- أ صحيح. الطلب لإحضار محطة عمل جديدة يعتبر طلب تغيير. ولأن إدارة التغيير مسؤولة عن جميع طلبات التغيير ومن ثم وضعها في المسار الأفعال، مثلاً في حالة خلق تغيير محدد يتم تنظيم العملية من قبل مكتب الخدمة باعتبارها طلب خدمة.
ب غير صحيح. الطلب لإحضار محطة عمل جديدة يعتبر طلب تغيير. إدارة الأحداث (Incident Management) مسؤولة عن حل الحوادث بأسرع وقت.
ج غير صحيح. الطلب لإحضار محطة عمل جديدة يعتبر طلب تغيير. مكتب الخدمة (Service Desk) هو المصدر الرئيسي لتلقي الاتصالات المستخدمين.
د غير صحيح. الطلب لإحضار محطة عمل جديدة يعتبر طلب تغيير. إدارة مستوى الخدمة (Service Level Management) مسؤولة عن تنظيم اتفاقيات مستوى الخدمة.

36 من 40

أي جملة تصف دور مكتب الخدمة بدقة؟

- أ مكتب الخدمة (Service Desk) يضمن وجود خدمات تقنية المعلومات المتفق عليها.
ب مكتب الخدمة يضمن تلقي الاتصالات الهاتفية.
ج مكتب الخدمة هو نقطة الاتصال الوحيدة من قبل المستخدم.
د الهدف الرئيسي لمكتب الخدمة (Service Desk) هو التحقيق بالمشاكل.
- أ غير صحيح. هذه مسؤولية إدارة توفير الإمكانيات.
ب غير صحيح. ضمان تلقي الاتصالات الهاتفية من قبل مكتب الخدمة شيء مهم جداً ولكنه لا يقدم وصف دقيق لدور مكتب الخدمة.
ج صحيح. كون مكتب الخدمة هو نقطة الاتصال الوحيدة من قبل المستخدم يعتبر من أهم مسؤولياته.
د غير صحيح. إدارة المشاكل هي المسؤولة عن التحقيق بالمشاكل.

37 من 40

أي من النقاط التالية تعتبر من فوائد استخدام مكتبة البنية التحتية لتقنية المعلومات (ITIL®)؟

- أ أنه يمكن أخيراً تقاضي أجر مقابل خدمات تقنية المعلومات (IT services)
 - ب أنه يمكن إنشاء التنظيم حول خدمات تقنية المعلومات بشكل أسرع
 - ج أنه يمكن التحكم بنوعية وكلفة خدمات تقنية المعلومات بفعالية أكبر
 - د أن المستخدمين (users) يمكن أن يؤثروا على منظمة تقنية المعلومات (IT) التي تزود خدمات تقنية المعلومات
- أ غير صحيح. إن تقاضي أجر مقابل خدمات تقنية المعلومات لا يحتاج استخدام مكتبة البنية التحتية لتقنية المعلومات (ITIL®) للحصول.
- ب غير صحيح. إن تأسيس منظمة تقنية المعلومات متبعية مكتبة البنية التحتية لتقنية المعلومات (ITIL®) تتضمن فوائد عديدة ولكنها تتطلب وقت.
- ج صحيح. أنه يمكن التحكم بنوعية وكلفة خدمات تقنية المعلومات (IT services) بفعالية أكبر من خلال استخدام مكتبة البنية التحتية لتقنية المعلومات (ITIL®)
- د غير صحيح. يمكن تأثير على منظمات تقنية المعلومات من دون استخدام مكتبة البنية التحتية لتقنية المعلومات (ITIL®)

38 من 40

خلال عملية إدارة التغيير عدد من النشاطات يتم تطبيقها ما بين مرحلتي قبول طلب التغيير (Request for Change) وإنهائه.

أي من النشاطات التالية تطبق أولاً حالما يتم قبول طلب التغيير (Request for Change)؟

- أ بناء وتجربة التغيير
 - ب تحديد ضرورة التغيير
 - ج تطبيق التغيير
 - د وضع جدول زمني لطلب التغيير
- أ غير صحيح. بناء وتجربة التغيير يتم بعد مرحلة التصنيف. جزء من مرحلة التصنيف يتضمن تحديد الضرورة.
- ب صحيح. الخطوة الأولى بعد قبول طلب التغيير هي تحديد ضرورة التغيير.
- ج غير صحيح. تطبيق التغيير يتم بعد مرحلة بناء وتجربة التغيير ووضع جدول زمني له.
- د غير صحيح. وضع جدول زمني لطلب التغيير يتم بعد مرحلة التصنيف. جزء من مرحلة التصنيف يتضمن تحديد الضرورة.

39 من 40

ماذا يعني المصطلح مستوى التفاصيل (Detail Level) في سياق قاعدة بيانات إدارة التركيب (Configuration Management Database)؟

- أ عمق هيكلية قاعدة البيانات
 - ب موقع عناصر التركيب (Configuration Items)
 - ج كمية عناصر التركيب المخزنة
 - د العلاقة ما بين عناصر التركيب المختلفة
- أ صحيح. مستوى التفاصيل يعني عمق هيكلية قاعدة بيانات إدارة التركيب.
- ب غير صحيح. موقع عناصر التركيب يقصد به موقعها الحسني.
- ج غير صحيح. كمية عناصر التركيب المخزنة التي تخزن في قاعدة بيانات إدارة التركيب.
- د غير صحيح. العلاقة ما بين عناصر التركيب تختلف عن تفاصيل عناصر التركيب.

أي من النشاطات التالية تعتبر جزء من إدارة المشاكل (Problem Management) التفاعلية؟

- أ تحليل الاتجاهات (Trends)
- ب التغيير (Change) لحل مشكلة (Problem)
- ج تنظيم الأخطاء المعروفة (Known Errors)
- د تسجيل الأخطاء (Errors) المتكررة

- أ صحيح. تحليل الاتجاهات هو جزء من إدارة المشاكل التفاعلية. إن تحليل اتجاهات إدارة المشاكل يمكن أن يحدد الحوادث والمشاكل قبل وقوعها ويحدد الإجراءات اللازمة من خلال إدارة التغيير.
- ب غير صحيح. التغيير لحل مشكلة يعتبر ردة فعل لتنظيم التغيير وهو من مسؤولية إدارة التغيير.
- ج غير صحيح. تنظيم الأخطاء المعروفة تعتبر جزء من إدارة المشاكل ولكنها عملية غير تفاعلية.
- د غير صحيح. تسجيل الأخطاء المتكررة تعتبر جزء من إدارة الحوادث ومكتب الخدمة.

الجدول التالي يشير إلى الأجوبة الصحيحة لاسئلة هذا الاختبار النموذجي

رقم	جواب	نقاط	رقم	جواب	نقاط
21	ب B	1	1	ج C	1
22	ج C	1	2	ب B	1
23	ج C	1	3	د D	1
24	ب B	1	4	د D	1
25	أ A	1	5	أ A	1
26	ج C	1	6	د D	1
27	ب B	1	7	ج C	1
28	ج C	1	8	ج C	1
29	د D	1	9	أ A	1
30	د D	1	10	د D	1
31	أ A	1	11	أ A	1
32	أ A	1	12	أ A	1
33	أ A	1	13	أ A	1
34	ب B	1	14	ج C	1
35	أ A	1	15	د D	1
36	ج C	1	16	ب B	1
37	ج C	1	17	ج C	1
38	ب B	1	18	أ A	1
39	أ A	1	19	ب B	1
40	أ A	1	20	د D	1