

**(ITIL® 기반) IT 서비스 관리 Foundation  
editie 2007**

목 차

2	소개
3	샘플 시험
13	답변
29	평가

**EXIN International B.V.**

**Examination Institute for Information Science**

Janssoenborch, Hoog Catharijne

Godebaldkwartier 365, 3511 DT Utrecht

P.O. Box 19147, 3501 DC Utrecht

The Netherlands

Telephone +31 30 234 48 25

Fax +31 30 231 59 86

E-mail [info@exin.nl](mailto:info@exin.nl)

Internet [www.exin-exams.com](http://www.exin-exams.com)

## 소개

본 시험은 (ITIL® 기반) IT 서비스 관리 Foundation 샘플 시험입니다.

본 샘플 시험은 40개의 객관식 문제로 구성되어 있습니다. 각각의 객관식 문제에는 여러 개의 가능한 답변이 제시되며 그 중 단 한 개만이 정답입니다.

본 시험에서 획득할 수 있는 최대 점수는 40점입니다. 정답 한 개당 1점이 주어지며 26점 또는 그 이상의 점수를 획득하면 시험을 통과하게 됩니다.

시험시간은 60분입니다.

위 지시 사항에 대한 어떤 변경도 불가능합니다.

행운을 빕니다!

Copyright © 2008 EXIN

All rights reserved. No part of this publication may be published, reproduced, copied or stored in a data processing system or circulated in any form by print, photo print, microfilm or any other means without written permission by EXIN.

ITIL® is a Registered Community Trade Mark of OGC (Office of Government Commerce, London, UK), and is Registered in the U.S. Patent and Trademark Office.

## 샘플 시험

### 1 of 40

다음 중, 서비스의 사용에 대해서 최종 사용자가 제기한 문제나 질문을 처리하는 프로세스 또는 기능은 무엇인가?

- A. 가용성 관리
- B. 서비스 수준 관리
- C. 문제 관리
- D. 서비스데스크

### 2 of 40

알려진 오류(Known Error)와 문제(Problem)는 어떻게 다른가?

- A. 알려진 오류에 대한 근본 원인은 파악되어 있는 반면, 문제에 대한 근본 원인은 파악되지 못함.
- B. 알려진 오류는 IT 인프라의 오류인데 반해서, 문제는 이러한 종류의 오류가 아님.
- C. 알려진 오류는 항상 인시던트로부터 발생하는데 반해서, 문제는 항상 그렇지 않음.
- D. 문제의 경우, 관련 구성항목이 식별되어 있는 반면, 오류의 경우에는 그렇지 않음.

### 3 of 40

변경수행계획(Forward Schedule of Changes: FSC)의 작성을 조정하는 사람은 누구인가?

- A. 변경 관리자
- B. 변경심의 위원회 (CAB)
- C. 릴리스 관리자
- D. IT 관리자

### 4 of 40

조직 내에서 IT 서비스에 관련하여 IT 부서와 협약을 체결하도록 승인받은 사람은 누구인가?

- A. 서비스 수준 관리자
- B. IT 자원의 사용자
- C. ITIL® 프로세스 책임자
- D. IT 부서의 고객

**5 of 40**

기록된 용량에 영향을 미치는 요구사항은 어느 문서에서 발견할 수 있는가?

- A. 용량 계획
- B. 서비스 개선 프로그램
- C. 서비스 품질 계획
- D. 서비스 수준 요구사항

**6 of 40**

새로운 버전의 소프트웨어 패키지가 데스크톱이나 클라이언트/서버 환경에 설치될 때, 이것은 해당 환경에 이미 존재하는 다른 소프트웨어 패키지에 영향을 미칠 수 있다. 경우에 따라서는 이러한 다른 소프트웨어 패키지를 다시 설치해야 할 필요가 있다.

새로운 소프트웨어를 설치할 때, 다른 소프트웨어를 재설치하고 테스트해야 하는지의 여부를 모니터링하는 프로세스는 무엇인가?

- A. 변경 관리
- B. IT 서비스 연속성 관리
- C. 문제 관리
- D. 릴리스 관리

**7 of 40**

가용성 관리자는 IT 구성요소의 복구에 대한 추세를 알고 싶어한다.

가용성 관리자가 필요한 정보를 요청할 프로세스나 기능은 무엇인가?

- A. 서비스데스크
- B. 릴리스 관리
- C. 구성 관리
- D. 서비스 수준 관리

**8 of 40**

다음 중 인시던트가 정상적인 서비스 수준을 벗어났다는 것을 의미하는 용어는 무엇인가?

- A. 이관
- B. 영향도
- C. 우선순위
- D. 긴급도

**9 of 40**

문제 통제는 문제 관리의 하부 프로세스이다. 문제 통제에서 수행해야 하는 첫 번째 활동은 문제를 식별하고 기록하는 것이다.

문제를 식별하는 과정에서 취해야 할 첫 번째 작업은 무엇인가?

- A. 기존의 문제를 분석한다.
- B. 문제를 분류하고, 우선순위를 결정한다.
- C. 문제를 해결한다.
- D. 관리 정보를 제공한다.

**10 of 40**

다음 중 변경 관리가 주기적으로 (예: 월별로) 보고해야 할 직접적인 책임이 있는 것은 무엇인가?

- A. 해당 기간동안 구성 관리 데이터베이스 (CMDB)에 등록된 변경요청(RFC) 건수
- B. 해당 기간동안 문제 관리가 제기한 변경요청(RFC) 건수
- C. 해당 기간동안 승인받은 RFC 중에서 구현 일정이 지연된 RFC 건수
- D. 해당 기간동안 부정확하게 등록된 구성항목(CI) 의 수

**11 of 40**

다음 데이터 저장소 중 IT 인프라 구조 및 구성을 파악하기 위한 통계 정보를 추출할 수 있는 곳은 어디인가?

- A. 용량 데이터베이스 (CDB)
- B. 구성 관리 데이터베이스 (CMDB)
- C. 공인 하드웨어부품 저장소 (DHS)
- D. 공인 소프트웨어 라이브러리 (DSL)

**12 of 40**

가동 시간(Uptime)에 해당하는 용어는 무엇인가?

- A. 평균 무장애 시간 (MTBF)
- B. 평균 복구 시간 (MTTR)
- C. 평균 인시던트 재발 시간 (MTBSI)
- D. MTBF와 MTBSI간의 관계

**13 of 40**

다음중 IT 서비스 연속성 관리에 해당하는 활동은 무엇인가?

- A. 최종 사용자에게 시스템 장애를 알림
- B. 대체시스템(fallback) 준비사항을 문서화함
- C. 관련 가용성을 보고함
- D. 구성 항목들이 지속적으로 업데이트되어 유지되도록 보장함

**14 of 40**

보안 관리 프로세스 중 기밀성에 대한 정의에 해당하는 것은 무엇인가?

- A. 비인가 접근 및 사용으로부터 데이터를 보호하는 것
- B. 항상 데이터에 접근할 수 있는 능력
- C. 데이터가 정확하다는 것을 검증하는 능력
- D. 데이터의 정확성

**15 of 40**

일반적으로 서비스데스크의 활동이 아닌 것은 무엇인가?

- A. (표준) 변경 요청의 처리
- B. IT 조직의 서비스에 대한 불만 처리
- C. 인시던트의 근본 원인 판단
- D. 제품 및 서비스에 대한 정보 제공

**16 of 40**

다음 문서 중 기술적 프로세스 중에서 발생하는 출력물인 것은 무엇인가?

- A. 어플리케이션 사용자 매뉴얼
- B. 서비스데스크가 발행하는 어플리케이션에 관한 뉴스레터
- C. 어플리케이션 확장 변경 요청(RFC)건에 대한 해당 RFC 제출 당사자와의 협의사항
- D. 어플리케이션 가용율에 대한 협의사항

**17 of 40**

최종 사용자의 PC가 고장이 발생했다. 이는 3개월 전에도 발생한 문제로 이 PC 사용자에게 처음 발생한 문제가 아니다. 이 사용자는 서비스데스크에 이 PC 고장문제를 보고했다.

이 사용자 요청에 대해 어떤 형태의 기록을 남겨야하는가?

- A. 인시던트
- B. 알려진 오류
- C. 문제
- D. 변경 요청

**18 of 40**

서비스 요청의 예로서 적절한 것은 무엇인가?

- A. 서비스 제공에 대한 불만
- B. 오류 보고
- C. 장비 재배치 요청
- D. 문서 요청

**19 of 40**

적극적 문제 관리의 영역에서 이루어지는 활동인 것은 무엇인가?

- A. 변경 요청의 처리
- B. 동향 분석 수행 및 잠재적 인시던트 및 문제의 식별
- C. 모든 인시던트 및 중단에 대한 후속조치
- D. IT 환경 변경에 따른 서비스 중단의 최소화

**20 of 40**

구성 관리 데이터베이스 (CMDB)를 최신본으로 유지하는데 있어서 가장 중요한 동시에 가장 빈번하게 본질적 기여를 하게되는 프로세스 혹은 기능은 무엇인가?

- A. 변경 관리
- B. 서비스데스크
- C. 인시던트 관리
- D. 문제 관리

**21 of 40**

구성 관리의 활동 중 하나가 통제이다.

이 활동에 수반되는 내용은 무엇인가?

- A. 구성 관리 데이터베이스(CMDB)에서 구성 항목(CIs)과 항목간 관계의 변경을 업데이트 하는 것
- B. 구성 관리 데이터베이스(CMDB)에 구성 항목과 그 속성이 정확하게 명시됨을 검증하는 것
- C. 모든 새로운 구성 항목과 그 속성을 운영 환경에 정확하게 설치하는 것
- D. 운영 환경에서 모든 구성 항목과 그 속성의 목록과 기준선을 작성하는 것

**22 of 40**

가용성 관리 프로세스의 일환으로 수행되는 활동은 무엇인가?

- A. 변경 요청의 분류
- B. 인시던트에 대한 영향도 코드를 정의하는 것
- C. IT 서비스 가용성에 관한 문제를 식별하는 것
- D. IT 서비스의 가용성을 측정하는 것

**23 of 40**

고객과 협상하는 IT 서비스의 효율에 관련된 프로세스는 무엇인가?

- A. 가용성 관리
- B. 용량 관리
- C. IT 서비스 재무 관리
- D. 서비스 수준 관리

**24 of 40**

어떤 구성 항목이 특정한 시점에서 유지보수되고 있는가를 확인하는데 도움이 되는 구성 관리 데이터베이스(CMDB)에서의 속성은 무엇인가?

- A. 구매 일자
- B. 소유자
- C. 위치
- D. 상태

**25 of 40**

활동을 수행하기 전에 변경 관리에 따라 개별적이고 고유한 승인절차를 반드시 거쳐야하는 사항은 무엇인가?

- A. 사용자가 데이터베이스에 정기적으로 데이터를 입력하는 것
- B. 사용자의 패스워드를 변경하는 것
- C. 인사관리시스템에 새로운 사용자를 추가하는 것
- D. 새로운 위치로 네트워크 프린터를 옮기는 것

**26 of 40**

하나의 서버에서 두개의 인시던트가 발생 하였다. 이는 해당 서버로의 다중 접속에 따른 과부하로 보여진다.

이 경우 인시던트 관리자는 무엇을 해야 하는가?

- A. 용량 관리에 서버의 용량증설을 요청
- B. 문제 관리에 문제 원인 파악을 요청
- C. 보안 관리에 많은 권한이 부여 되었는지에 대해 체크를 요청
- D. 서비스 수준 관리에 서비스 수준 계약(SLA) 수정을 요청

**27 of 40**

이미 알려진 해결책에 다수의 인시던트를 연결하는 활동을 하는 프로세스는 무엇인가?

- A. 변경관리
- B. 인시던트관리
- C. 문제 관리
- D. 구성 관리

**28 of 40**

문제의 원인이 파악 되었을 경우 해당 문제의 상태를 어떻게 표시 하는가?

- A. '인시던트 '
- B. '알려진 오류 (Known Error)'
- C. '해결됨'
- D. '변경요청'

**29 of 40**

변경이 수행된 후 검증 평가가 이루어졌다.

이것을 무엇이라고 하는가?

- A. 변경 계획서 (FSC: Forward Schedule of Changes)
- B. 사후 검증 활동 (PIR: Post Implementation Review)
- C. 서비스 개선 계획(SIP: Service Improvement Programme)
- D. 서비스 수준 요건 (SLR: Service Level Requirement)

**30 of 40**

고장으로 인해 사용자의 사운드 카드를 다른 회사의 새로운 제품의 카드로 바꾸었다.

무슨 프로세스가 해당 사운드 카드를 등록하는 책임을 가지고 있는가?

- A. 변경관리
- B. 구성 관리
- C. 인시던트관리
- D. 문제 관리

**31 of 40**

소프트 웨어 릴리스 내용은 어디에서관리를 하는가?

- A. 용량 데이터베이스 (CDB)
- B. 구성 관리 데이터베이스 (CMDB)
- C. 공인 하드웨어부품 저장소 (DHS)
- D. 공인 소프트웨어 라이브러리 (DSL)

**32 of 40**

다음의 어느것이 서비스 수준 계약(SLA)에 포함 되는가?

- A. 제공될 서비스에 대한 약정
- B. 전 기간의 가용성 관련 통계자료
- C. 서비스 수준 관리를 설계를 위한 활동 계획서
- D. 네트워크 프로토콜에 대한 세부 내용

**33 of 40**

IT 서비스가 발생된 장애로부터 최단기간내에 복구 될 수 있도록 하는 프로세스는 무엇인가?

- A. 변경관리
- B. 인시던트관리
- C. 문제 관리
- D. 서비스 수준 관리

**34 of 40**

IT 재무관리 프로세스는 다음의 어떤 정보를 서비스 수준 관리에게 전달하는가?

- A. 특정 기간의 IT 서비스에 대한 가용성 정보
- B. 재무관리 시스템의 비용 정보
- C. 네트워크 관리 전체 비용 정보
- D. 각 고객별 IT 서비스 비용 정보

**35 of 40**

새로운 서비스 수준 계약(SLA)이 체결 되었을 경우 보안 관리자의 책임은 무엇 인가?

- A. 데이터 보안에 대한 고객의 서비스 수준 요구사항을 해석
- B. 서비스 카탈로그에 보안 베이스 라인에 대한 부분을 정의
- C. SLA내용에 보안 부분에 대한 가이드 라인 제공
- D. 보안 구성요소에 대한 기술적인 가용성에 대한 보고

**36 of 40**

새로운 소프트웨어 릴리스 및 관리에 대한 책임은 어떤 프로세스가 가지고 있는가?

- A. 변경 관리
- B. 구성 관리
- C. 릴리스 관리
- D. 서비스 수준 관리

**37 of 40**

IT 서비스에 대한 위험 및 취약점에 대한 대응책을 결정하도록 하는 분석활동은 다음의 어떤 프로세스에서 진행되는가?

- A. 변경 관리
- B. IT 서비스 연속성 관리
- C. 문제 관리
- D. 서비스 수준 관리

**38 of 40**

다음의 용량 관리 활동중에 컴퓨터 자원 사용에 대한 영향을 주는 활동은 무엇인가?

- A. 어플리케이션 규모산정 (Application Sizing)
- B. 수요 관리 (Demand Management)
- C. 모델링 (Modeling)
- D. 튜닝 (Tuning)

**39 of 40**

다음의 어떤 프로세스가 과금 시스템을 개발에 대한 책임을 갖는가?

- A. 가용성 관리
- B. 용량 관리
- C. IT 재무관리
- D. 서비스 수준 관리

**40 of 40**

IT 서비스 관리는 무엇인가?

- A. 효율적이고 효과적으로 IT 서비스 품질을 관리 하는 것
- B. ITIL® 의 베스트 프랙티스에 따라 IT 인프라를 구성 하는 것
- C. IT 인프라를 프로세스 중심으로 관리하여 IT 조직이 고객에게 IT 제품을 전문적으로 제공하는 것
- D. IT 서비스를 더 넓은 청중을 대상으로 이해 및 전파 시키는 것

## 답변

### 1 of 40

다음 중, 서비스의 사용에 대해서 최종 사용자가 제기한 문제나 질문을 처리하는 프로세스 또는 기능은 무엇인가?

- A. 가용성 관리
- B. 서비스 수준 관리
- C. 문제 관리
- D. 서비스데스크

- A. 오답. 가용성 관리는 사용자와 직접적인 접촉이 없다.
- B. 오답. 서비스 수준 관리는 사용자의 질문에 대답하거나 문제를 해결하는 것이 아니라 IT 서비스 고객과의 합의 도출에 초점을 맞추고 있다.
- C. 오답. 문제 관리는 문제의 근본 원인을 조사하는데 초점을 맞추고 있다.
- D. 정답. 서비스데스크의 과업은 서비스의 사용이나 서비스에 관련된 문제에 대한 질문을 처리하는 것이다.

### 2 of 40

알려진 오류(Known Error)와 문제(Problem)는 어떻게 다른가?

- A. 알려진 오류에 대한 근본 원인은 파악되어 있는 반면, 문제에 대한 근본 원인은 파악되지 못함.
- B. 알려진 오류는 IT 인프라의 오류인데 반해서, 문제는 이러한 종류의 오류가 아님.
- C. 알려진 오류는 항상 인시던트로부터 발생하는데 반해서, 문제는 항상 그렇지 않음.
- D. 문제의 경우, 관련 구성항목이 식별되어 있는 반면, 오류의 경우에는 그렇지 않음.

- A. 정답. 문제가 조사되면 근본 원인이 식별될 것이다. 이것이 바로 알려진 오류이다.
- B. 오답. 알려진 오류와 문제의 원인이 IT 인프라에 있을 수 있다. 이러한 원인은 알려진 오류의 경우에는 파악된 반면, 문제의 경우에는 그렇지 못한 경우이다.
- C. 오답. 문제는 항상 하나 또는 그 이상의 등록된 인시던트로부터 정의되어야 한다.
- D. 오답. 문제의 설명에는 관련된 구성 항목이 아직까지 파악되지 않는다. 문제는 조사되어야 하고, 조사 이후에 오류의 원인과 관련 구성항목이 식별되고, 문제는 알려진 오류가 된다.

**3 of 40**

변경수행계획(Forward Schedule of Changes: FSC)의 작성을 조정하는 사람은 누구인가?

- A. 변경 관리자
- B. 변경심의 위원회 (CAB)
- C. 릴리스 관리자
- D. IT 관리자

- A. 정답. 변경 관리자가 FSC에 대한 최종 책임을 지는 유일한 사람이다.
- B. 오답. 변경심의위원회는 자문 기구로서, 권고안을 제시할 수 있지만, 변경 관리자가 궁극적인 책임을 진다.
- C. 오답. 릴리스 관리자는 FSC를 활용하고, FSC에 대한 피드백과 FSC에 대비하여 상태 보고를 한다.
- D. 오답. 변경 관리자는 IT 관리자를 대신하여 권한을 위임 받은 사람이다.

**4 of 40**

조직 내에서 IT 서비스에 관련하여 IT 부서와 협약을 체결하도록 승인받은 사람은 누구인가?

- A. 서비스 수준 관리자
- B. IT 자원의 사용자
- C. ITIL® 프로세스 책임자
- D. IT 부서의 고객

- A. 오답. 서비스 수준 관리자는 IT 부서에 속하고, 따라서 IT 부서와 협약을 체결할 수 없다.
- B. 오답. IT 자원의 사용자는 자신들의 업무에 일상적으로 사용하는 것 이상의 권한은 없다.
- C. 오답. ITIL 프로세스 관리자는 IT 부서에 속하고, 따라서 IT 부서와 협약을 체결할 수 없다
- D. 정답. IT 부서의 고객은 자신들이 구매하는 IT 서비스에 관련하여 IT 부서와 협약을 체결하도록 승인받은 사람이다.

**5 of 40**

기록된 용량에 영향을 미치는 요구사항은 어느 문서에서 발견할 수 있는가?

- A. 용량 계획
- B. 서비스 개선 프로그램
- C. 서비스 품질 계획
- D. 서비스 수준 요구사항

- A. 오답. 용량 계획은 현행 용량, 서비스에 대한 수요의 예상 동향 등에 대한 큰 그림을 제시한다. 또한 용량 계획은 예상 비용의 개요를 제시한다.
- B. 오답. 서비스 개선 프로그램에는 행동, 단계, 제공 시기 등이 문서화되어 있고, 이 프로그램의 목표는 IT 서비스를 개선하는 것이다.
- C. 오답. 서비스 품질 계획은 관리 정보 목적의 프로세스 파라미터가 포함되어 있다.
- D. 정답. 요구사항은 서비스 수준 요구사항에 제시되고, 이것은 궁극적으로 SLA를 충족시킬 수 있도록 서비스를 설계하고, 개발하고, 구축하는 기반이 된다.

**6 of 40**

새로운 버전의 소프트웨어 패키지가 데스크톱이나 클라이언트/서버 환경에 설치될 때, 이것은 해당 환경에 이미 존재하는 다른 소프트웨어 패키지에 영향을 미칠 수 있다. 경우에 따라서는 이러한 다른 소프트웨어 패키지를 다시 설치해야 할 필요가 있다.

새로운 소프트웨어를 설치할 때, 다른 소프트웨어를 재설치하고 테스트해야 하는지의 여부를 모니터링하는 프로세스는 무엇인가?

- A. 변경 관리
- B. IT 서비스 연속성 관리
- C. 문제 관리
- D. 릴리스 관리

- A. 정답. 변경 관리는 변경에 관련된 위험을 평가하고, 이를 최소화하도록 한다.
- B. 오답. 변경의 결과로 심각한 문제가 존재하는 경우에는 IT 서비스 연속성 관리가 간접적으로 관련이 될 수 있고, 그 결과 IT 서비스 연속성 계획이 실행되어야 한다. 그러나 이것은 IT 서비스 연속성 관리의 책임이 아니다.
- C. 오답. 이것은 문제 관리의 과업이 아니다.
- D. 오답. 실제적인 활동(패키지의 재설치 및 테스트)은 릴리스 관리의 과업일 수 있지만, 변경 관리는 이러한 활동의 필요성을 평가하고, 그 결과 및 이러한 활동의 품질을 모니터링할 책임이 있다.

**7 of 40**

가용성 관리자는 IT 구성요소의 복구에 대한 추세를 알고 싶어한다.

가용성 관리자가 필요한 정보를 요청할 프로세스나 기능은 무엇인가?

- A. 서비스데스크
- B. 릴리스 관리
- C. 구성 관리
- D. 서비스 수준 관리

- A. 오답. 이것은 서비스데스크의 책임이 아니다. 인시던트 관리 프로세스는 인시던트 기록을 CI에 연결하여 관련된 정보를 구성 관리에 제공한다.
- B. 오답. 이것은 릴리스 관리의 책임이 아니다.
- C. 정답. 인시던트를 CI 기록에 연결할 수 있기 때문에 장애율, 경과시간 등에 대한 데이터는 CMDB로부터 추출 할 수 있다.
- D. 오답. 이것은 서비스 수준 관리의 책임이 아니다.

**8 of 40**

다음 중 인시던트가 정상적인 서비스 수준을 벗어났다는 것을 의미하는 용어는 무엇인가?

- A. 이관
- B. 영향도
- C. 우선순위
- D. 긴급도

- A. 오답. 이 상황에는 인시던트와 관련이 있고, (아직까지) 이관은 관련이 없다.
- B. 정답. 영향도는 인시던트가 정상적인 서비스 수준을 벗어난 정도를 말한다.
- C. 오답. 우선순위는 영향도와 긴급도에 의해서 결정된다.
- D. 오답. 긴급도는 인시던트가 해결되어야 하는 속도를 말한다.

**9 of 40**

문제 통제는 문제 관리의 하부 프로세스이다. 문제 통제에서 수행해야 하는 첫 번째 활동은 문제를 식별하고 기록하는 것이다.

문제를 식별하는 과정에서 취해야 할 첫 번째 작업은 무엇인가?

- A. 기존의 문제를 분석한다.
- B. 문제를 분류하고, 우선순위를 결정한다.
- C. 문제를 해결한다.
- D. 관리 정보를 제공한다.

- A. 정답. 이것이 첫 번째로 수행해야 할 작업 중의 하나이다.
- B. 오답. 이것은 첫 번째 작업이 아니다.
- C. 오답. 이것은 첫 번째 작업이 아니다. 문제를 해결하기 위해서는 문제 관리가 먼저 문제가 무엇인가를 조사해야 한다.
- D. 오답. 문제 관리가 문제에 대해서 보고할 수 있는 때는 문제에 대한 원인을 파악했을 때이다. 이것은 마지막 단계이다.

**10 of 40**

다음 중 변경 관리가 주기적으로 (예: 월별로) 보고해야 할 직접적인 책임이 있는 것은 무엇인가?

- A. 해당 기간동안 구성 관리 데이터베이스 (CMDB)에 등록된 변경요청(RFC) 건수
- B. 해당 기간동안 문제 관리가 제기한 변경요청(RFC) 건수
- C. 해당 기간동안 승인받은 RFC 중에서 구현 일정이 지연된 RFC 건수
- D. 해당 기간동안 부정확하게 등록된 구성항목(CI) 의 수

- A. 오답. 이것은 구성 관리가 보고할 책임이 있는 것이다.
- B. 오답. 이것은 문제 관리가 보고할 책임이 있는 것이다
- C. 정답. 변경 관리는 변경 일정을 맞추지 못한 모든 RFC를 보고할 책임이 있다.
- D. 오답. 이것은 구성 관리가 보고할 책임이 있는 것이다

**11 of 40**

다음 데이터 저장소 중 IT 인프라 구조 및 구성을 파악하기 위한 통계 정보를 추출할 수 있는 곳은 어디인가?

- A. 용량 데이터베이스 (CDB)
- B. 구성 관리 데이터베이스 (CMDB)
- C. 공인 하드웨어부품 저장소 (DHS)
- D. 공인 소프트웨어 라이브러리 (DSL)

- A. 오답. 용량 데이터베이스(CDB)는 IT 인프라에 대한 용량 및 성과 데이터만을 담고 있다.
- B. 정답. 구성 관리 데이터베이스(CMDB)는 전체 IT 인프라 및 상호관계에 대한 기록을 담고 있다.
- C. 오답. 공인 하드웨어부품 저장소(DHS)는 표준화된 기본 구성의 하드웨어 제고를 보관하기 위한 장소이다.
- D. 오답. 공인 소프트웨어 라이브러리(DSL)는 운영중인 소프트웨어 및 이전 버전의 소프트웨어, 그리고 그와 관련된 문서들을 담고 있다.

**12 of 40**

가동 시간(Uptime)에 해당하는 용어는 무엇인가?

- A. 평균 무장애 시간 (MTBF)
- B. 평균 복구 시간 (MTTR)
- C. 평균 인시던트 재발 시간 (MTBSI)
- D. MTBF와 MTBSI간의 관계

- A. 정답.
- B. 오답. 평균 복구 시간(MTTR)은 인시던트(다운 타임)를 해결하는데 소요되는 평균시간임.
- C. 오답. 평균 인시던트 재발 시간(MTBSI)은 두 번의 연속되는 인시던트 사이의 평균 소요시간임. 이는 MTBF와 MTTR을 포함함.
- D. 오답. 두개의 서로 다른 시간적 지표간 관계에서는 인수 또는 퍼센트 값을 그 결과로 얻을 수 있음. 이는 가동 시간과는 무관함

**13 of 40**

다음중 IT 서비스 연속성 관리에 해당하는 활동은 무엇인가?

- A. 최종 사용자에게 시스템 장애를 알림
- B. 대체시스템(fallback) 준비사항을 문서화함
- C. 관련 가용성을 보고함
- D. 구성 항목들이 지속적으로 업데이트되어 유지되도록 보장함

- A. 오답. 시스템 장애를 사용자에게 알리는 것은 서비스데스크의 업무임
- B. 정답.
- C. 오답. 가용성에 대한 보고를 수행하는 것은 가용성 관리 활동 중 하나임.
- D. 오답. 구성 항목들이 지속적으로 업데이트 유지되는 것을 보장하는 것은 구성 관리 활동 중 하나임.

**14 of 40**

보안 관리 프로세스 중 기밀성에 대한 정의에 해당하는 것은 무엇인가?

- A. 비인가 접근 및 사용으로부터 데이터를 보호하는 것
- B. 항상 데이터에 접근할 수 있는 능력
- C. 데이터가 정확하다는 것을 검증하는 능력
- D. 데이터의 정확성

- A. 정답. 비인가 접근 및 사용으로부터 데이터를 보호하는 것은 보안 관리 프로세스에서 사용되는 기밀성의 정의이다.
- B. 오답. 항상 데이터에 접근할 수 있는 능력이란 보안 관리 프로세스에서 사용되는 가용성의 정의이다.
- C. 오답. 데이터가 정확하다는 것을 검증하는 능력이란 보안 관리 프로세스에서 사용되는 무결성의 정의이다.
- D. 오답. 데이터의 정확성이란 보안 관리 프로세스에서 사용되는 무결성의 정의이다.

**15 of 40**

일반적으로 서비스데스크의 활동이 아닌 것은 무엇인가?

- A. (표준) 변경 요청의 처리
- B. IT 조직의 서비스에 대한 불만 처리
- C. 인시던트의 근본 원인 판단
- D. 제품 및 서비스에 대한 정보 제공

- A. 오답. (표준) 변경 요청의 처리는 변경 관리내에서의 활동이지만 서비스데스크의 활동사항이 될 수도 있다.
- B. 오답. IT 조직의 서비스에 대한 불만 처리는 서비스 수준 관리내에서의 활동이지만 서비스데스크의 활동이 될 수도 있다.
- C. 정답. 인시던트의 근본 원인을 판단하는 것은 문제 관리의 활동이다.
- D. 오답. 제품 및 서비스에 대한 정보를 제공하는 것은 서비스데스크의 활동이 될 수 있다.

**16 of 40**

다음 문서 중 기술적 프로세스 중에서 발생하는 출력물인 것은 무엇인가?

- A. 어플리케이션 사용자 매뉴얼
- B. 서비스데스크가 발행하는 어플리케이션에 관한 뉴스레터
- C. 어플리케이션 확장 변경 요청(RFC)건에 대한 해당 RFC 제출 당사자와의 협의사항
- D. 어플리케이션 가용율에 대한 협의사항

- A. 오답. 어플리케이션 사용자를 지원하는 것은 운영 프로세스인 인시던트 관리 프로세스의 한 부분이다.
- B. 오답. 서비스데스크가 발행하는 뉴스레터는 운영 조직인 서비스데스크가 수행하는 커뮤니케이션의 일환이다.
- C. 오답. 어플리케이션 확장 변경 요청(RFC)건에 대해 해당 RFC 제출 당사자와의 협의하는 것은 운영 프로세스인 변경 관리 프로세스에서 수행하는 커뮤니케이션의 한 형태이다.
- D. 정답. 어플리케이션에 필요한 가용율에 대한 협의하는 것은 서비스 수준 관리 프로세스 상에서 이루어지는 기술적 프로세스이다.

**17 of 40**

최종 사용자의 PC가 고장이 발생했다. 이는 3개월 전에도 발생한 문제로 이 PC 사용자에게 처음 발생한 문제가 아니다. 이 사용자는 서비스데스크에 이 PC 고장문제를 보고했다.

이 사용자 요청에 대해 어떤 형태의 기록을 남겨야하는가?

- A. 인시던트
- B. 알려진 오류
- C. 문제
- D. 변경 요청

- A. 정답. 이는 인시던트로 기록되어야 한다.
- B. 오답. 반복해서 발생하는 고장을 반드시 알려진 오류라고 볼 수는 없다. 이러한 인시던트 발생에는 여러가지 원인이있을 수 있다.
- C. 오답. 반복해서 발생하는 고장을 반드시 문제라고 볼 수는 없다.
- D. 오답. 이는 변경 요청이 아니다.

**18 of 40**

서비스 요청의 예로서 적절한 것은 무엇인가?

- A. 서비스 제공에 대한 불만
- B. 오류 보고
- C. 장비 재배치 요청
- D. 문서 요청

A. 오답. 서비스 제공에 대한 불만은 인시던트일 가능성이 있다. 하지만 단순히 표준 프로세스에 따르면 이는 서비스데스크가 해결할 수 있는 서비스 요청은 아니다.

B. 오답. 오류 보고는 서비스 요청이 아니다. 하지만 이는 조속한 서비스 복구를 보장하기 위한 인시던트 관리 절차를 필요로 한다.

C. 오답. 장비의 재배치 요청은 변경 요청이다.

D. 정답. 예를 들어 정보, 조인, 문서 또는 신규 패스워드 같은 사용자로부터의 요청이 서비스 요청이다.

**19 of 40**

적극적 문제 관리의 영역에서 이루어지는 활동인 것은 무엇인가?

- A. 변경 요청의 처리
- B. 동향 분석 수행 및 잠재적 인시던트 및 문제의 식별
- C. 모든 인시던트 및 중단에 대한 후속조치
- D. IT 환경 변경에 따른 서비스 중단의 최소화

A. 오답. 변경 요청의 처리는 변경 관리의 업무사항이다.

B. 정답. 적극적 문제 관리란 동향 분석과 잠재적 인시던트와 문제의 식별에 관여하는 것이다.

C. 오답. 모든 인시던트 및 중단에 대한 후속조치를 취하는 것은 인시던트 관리의 업무사항이다.

D. 오답. 변경의 영향을 최소화하는 것은 적극적 문제 관리가 아닌 변경 관리의 업무사항이다.

**20 of 40**

구성 관리 데이터베이스 (CMDB)를 최신본으로 유지하는데 있어서 가장 중요한 동시에 가장 빈번하게 본질적 기여를 하게되는 프로세스 혹은 기능은 무엇인가?

- A. 변경 관리
- B. 서비스데스크
- C. 인시던트 관리
- D. 문제 관리

A. 정답. 변경 관리를 통해 IT 인프라에 대한 지속적 변경이 실행되며 구성 항목 등록에서의 변경을 관리하는 책임을 진다.

B. 오답. 서비스데스크는 구성 관리 활동에 관련된 기능일 수 있다. 하지만 CMDB를 최신본으로 유지하는데 있어서는 변경 관리를 실행하는 것이 서비스데스크를 갖추는 것보다 더 중요하다.

C. 오답. 인시던트 관리는 CMDB를 참조한다. 하지만 CMDB를 최신본으로 유지하기 위한 Input을 제공하지는 않는다.

D. 오답. 문제 관리는 CMDB를 참조하며 문제 및 알려진 오류를 구성 항목과 연계한다.

**21 of 40**

구성 관리의 활동 중 하나가 통제이다.

이 활동에 수반되는 내용은 무엇인가?

- A. 구성 관리 데이터베이스(CMDB)에서 구성 항목(CIs)과 항목간 관계의 변경을 업데이트 하는 것
- B. 구성 관리 데이터베이스(CMDB)에 구성 항목과 그 속성이 정확하게 명시됨을 검증하는 것
- C. 모든 새로운 구성 항목과 그 속성을 운영 환경에 정확하게 설치하는 것
- D. 운영 환경에서 모든 구성 항목과 그 속성의 목록과 기준선을 작성하는 것

A. 정답.

B. 오답. 구성 항목과 그 속성이 정확하게 구성 관리 데이터베이스 (CMDB)에 명시되도록 검증하는 것은 검증에 대한 설명이지 통제 활동에 대한 설명이 아니다.

C. 오답. 새로운 구성항목을 운영 환경에 설치하는 것은 통제 활동을 설명하는 것이 아니다. 이는 주로 변경 관리의 책임 하에서 릴리스 관리를 통해 수행되는 활동이다.

D. 오답. 구성 항목(CIs)을 목록화하는 것은 식별 및 등록에 관한 설명이며 통제 활동에 대한 설명은 아니다.

**22 of 40**

가용성 관리 프로세스의 일환으로 수행되는 활동은 무엇인가?

- A. 변경 요청의 분류
- B. 인시던트에 대한 영향도 코드를 정의하는 것
- C. IT 서비스 가용성에 관한 문제를 식별하는 것
- D. IT 서비스의 가용성을 측정하는 것

A. 오답. 변경 요청을 분류하는 것은 변경 관리 활동이다.

B. 오답. 인시던트에 대한 영향도 코드를 정의하는 것은 인시던트 관리 활동이다.

C. 오답. IT 서비스의 가용성에 관한 문제를 식별하는 것은 문제 관리 활동이다.

D. 정답. 보고활동에 더하여 측정을 수행하는 것이 가용성 관리 프로세스의 가장 중요한 활동이다. 측정과 보고 활동은 서비스 준비상황 검증, 문제 상황 해소 및 개선 제안 구상의 근간이 된다.

**23 of 40**

고객과 협상하는 IT 서비스의 효율에 관련된 프로세스는 무엇인가?

- A. 가용성 관리
- B. 용량 관리
- C. IT 서비스 재무 관리
- D. 서비스 수준 관리

- A. 오답. 가용성 관리에서는 고객과의 협상을 수행하지 않는다.
- B. 오답. 용량 관리에서는 고객과의 협상을 수행하지 않는다.
- C. 오답. IT 서비스 재무 관리는 재무 방침 혹은 고객과의 협상을 근간으로 비용 및 영업 가격을 결정한다. 하지만 협상에 직접적으로 관여하지는 않는다.
- D. 정답. 서비스 수준 관리 활동 중 하나가 ‘계약서 작성 및 협상의 수행’이다. 이러한 활동의 일환으로 비용과 관련하여 요구되는 서비스 수준에 대한 협상이 수행된다. 가격 정보는 서비스 수준 계약(SLA)에 기록된다.

**24 of 40**

어떤 구성 항목이 특정한 시점에서 유지보수되고 있는가를 확인하는데 도움이 되는 구성 관리 데이터베이스(CMDB)에서의 속성은 무엇인가?

- A. 구매 일자
- B. 소유자
- C. 위치
- D. 상태

- A. 오답. 구성 항목(CI)의 구매 일자는 CI의 유지보수와는 관계가 없다.
- B. 오답. CI가 유지보수되고 있다면 소유자는 변하지 않는다.
- C. 오답. 구성 항목이 수리되고 있는 경우 위치가 변경될 수는 있지만 이 속성을 통해 현재 유지보수되고 있는 모든 구성 항목을 파악하는 것은 효율적인 방법이 아니다. (여러곳의 유지보수 장소가 있을 수 있다.)
- D. 정답. ‘유지보수 중’ 상태를 선택하면 유지보수 중인 모든 구성항목이 나타날 것이다.

**25 of 40**

활동을 수행하기 전에 변경 관리에 따라 개별적이고 고유한 승인절차를 반드시 거쳐야하는 사항은 무엇인가?

- A. 사용자가 데이터베이스에 정기적으로 데이터를 입력하는 것
- B. 사용자의 패스워드를 변경하는 것
- C. 인사관리시스템에 새로운 사용자를 추가하는 것
- D. 새로운 위치로 네트워크 프린터를 옮기는 것

A. 오답. 데이터베이스에 데이터를 입력하는 것은 ‘변경’에 대한 ITIL®의 정의에 따른 변경이 아니다. 이는 데이터베이스의 CI 상태에 대한 변경을 발생시키지 않기 때문이다.  
B. 오답. 패스워드는 구성 항목 (CI)가 아니기 때문에 패스워드의 변경은 변경이 아니다.  
C. 오답. 새로운 사용자를 시스템에 추가하는 것은 변경이 아니다. 이는 시스템의 CI 상태가 변경되지 않기 때문이다.  
D. 정답. 네트워크 프린터를 이동하는 것은 변경이다. 이는 해당 프린터 CI의 위치에 대한 속성이 변경되기 때문이다. 추가적으로, 프린터의 위치 변경은 IT 인프라의 기능방식에 다소간 영향을 미칠 수 있다. 이에 이러한 변경의 영향은 평가되고 이해되며 승인되어야 한다. 따라서, 이는 변경 관리의 통제에 따라야 하는 것이다.

**26 of 40**

하나의 서버에서 두개의 인시던트가 발생 하였다. 이는 해당 서버로의 다중 접속에 따른 과부하로 보여진다.

이 경우 인시던트 관리자는 무엇을 해야 하는가?

- A. 용량 관리에 서버의 용량증설을 요청
- B. 문제 관리에 문제 원인 파악을 요청
- C. 보안 관리에 많은 권한이 부여 되었는지에 대해 체크를 요청
- D. 서비스 수준 관리에 서비스 수준 계약(SLA) 수정을 요청

A. 오답. 다른 서버로의 확장을 막기 위해 조사를 하여야 한다.  
B. 정답. 첫 번째 단계에서는 인시던트의 원인 파악을 해야 한다. 해당 문제를 모니터 해야하는 것은 문제 관리의 책임이다. 용량부족이 원인으로 판명이 되면 여러가지 선택사항을 고려할 수 있다.  
C. 오답. 서버의 운영이 시작될 당시의 로그인 사용자 수를 파악 할 수 있다. 문제 관리는 우선적으로 근본원인 조사를 해야 한다.  
D. 오답. 서비스 수준 계약을 개정해야 할 필요는 없다.

**27 of 40**

이미 알려진 해결책에 다수의 인시던트를 연결하는 활동을 하는 프로세스는 무엇인가?

- A. 변경관리
- B. 인시던트관리
- C. 문제 관리
- D. 구성 관리

- A. 오답. 변경관리는 변경요청을 받아서 진행 및 관리한다.
- B. 정답. 본 활동은 인시던트 관리의 한 부분이다.
- C. 오답. 문제 관리는 하나 또는 그이상의 인시던트의 근본원인을 파악하는 활동이다.
- D. 오답. 구성 관리는 구성 항목을 등록한다.

**28 of 40**

문제의 원인이 파악 되었을 경우 해당 문제의 상태를 어떻게 표시 하는가?

- A. '인시던트 '
- B. '알려진 오류 (Known Error)'
- C. '해결됨'
- D. '변경요청'

- A. 오답. '인시던트'라는 상태는 존재 하지 않는다 여러 인시던트들이 모여 문제가 된다.
- B. 정답. 문제의 원인이 파악 된 경우 '알려진 오류(Known Error)'로 상태가 바뀐다.
- C. 오답. 문제는 원인이 파악된 후 반드시 해결해야하며 여기서 '해결됨'의 상태는 ITIL® 에서 사용되는 정확한 표현이 아니다.
- D. 오답. 변경요청(RFC)는 알려진 오류(Known Error)에서 나오는 결과로 알려진 오류는 변경요청을 통해서 해결된다.

**29 of 40**

변경이 수행된 후 검증 평가가 이루어졌다.

이것을 무엇이라고 하는가?

- A. 변경 계획서 (FSC: Forward Schedule of Changes)
- B. 사후 검증 활동 (PIR: Post Implementation Review)
- C. 서비스 개선 계획(SIP: Service Improvement Programme)
- D. 서비스 수준 요건 (SLR: Service Level Requirement)

- A. 오답. 변경 계획서는 평가서가 아니며, 변경 일정에 대해 정보를 제공한다.
- B. 정답.
- C. 오답.서비스 개선 프로그램 (SIP)은 평가서가 아니다. 서비스 개선 프로그램은 서비스 수준 관리에서 서비스 평가 진행후 나오는 결과물이다.
- D. 오답. 서비스 수준 요건은 고객의 서비스에 대한 기대치를 나타내는 것으로 평가와는 관련이 없다.

**30 of 40**

고장으로 인해 사용자의 사운드 카드를 다른 회사의 새로운 제품의 카드로 바꾸었다.

무슨 프로세스가 해당 사운드 카드를 등록하는 책임을 가지고 있는가?

- A. 변경관리
- B. 구성 관리
- C. 인시던트관리
- D. 문제 관리

- A. 오답. 변경관리는 변경에 대한 책임이 있으나, 새로운 구성 항목을 CMDB에 등록하지는 않는다.
- B. 정답. 구성 관리는 새로운 구성 항목을 CMDB에 등록 한다.
- C. 오답. 인시던트 관리는 인시던트 기록 및 관련 사항들을 등록 하며, 구성 항목은 등록하지 않는다.
- D. 오답. 문제 관리는 사운드 카드의 교체를 결정할 수는 있지만 구성 항목을 등록하진 않는다.

**31 of 40**

소프트 웨어 릴리스 내용은 어디에서관리를 하는가?

- A. 용량 데이터베이스 (CDB)
- B. 구성 관리 데이터베이스 (CMDB)
- C. 공인 하드웨어부품 저장소 (DHS)
- D. 공인 소프트웨어 라이브러리 (DSL)

- A. 오답. 용량 데이터베이스는 기술적인 데이터, 비즈니스 데이터 및 용량관련 다른 중요한 데이터를 저장한다.
- B. 오답. 공인 소프트웨어 라이브러리 (DSL)는 구성 관리 데이터베이스의 한 부분이 될 수 있다.
- C. 오답. 하드웨어 정보는 공인 하드웨어부품 저장소 (DHS)에 저장이 된다. 특히 표준화 된 기본 구성에 대해 저장한다.
- D. 정답. 소프트웨어 릴리스와 관련된 내용은 DSL에 저장된다.

**32 of 40**

다음의 어느것이 서비스 수준 계약(SLA)에 포함 되는가?

- A. 제공될 서비스에 대한 약정
- B. 전 기간의 가용성 관련 통계자료
- C. 서비스 수준 관리를 설계를 위한 활동 계획서
- D. 네트워크 프로토콜에 대한 세부 내용

- A. 정답.
- B. 오답. 가용성 통계 자료는 보고서에 작성 한다.
- C. 오답. 합의된 활동 계획은 SLA에 포함 될 수 있으나 계획서 내에는 포함 되지 않는다
- D. 오답. 세부 기술 관련 내용은 SLA에 포함하지 않는다 (고객이 이해 할 수 있는 내용 사용)

**33 of 40**

IT 서비스가 발생된 장애로부터 최단기간내에 복구 될 수 있도록 하는 프로세스는 무엇인가?

- A. 변경관리
- B. 인시던트관리
- C. 문제 관리
- D. 서비스 수준 관리

- A. 오답. 변경관리는 가끔 해결책을 제시하는 절차에 참여 할 수는 있다.
- B. 정답. 장애는 인시던트 관리를 통해서 보고가 된다. 인시던트 관리는 발생된 장애에 대하여 최대한 빨리 정상적으로 서비스를 복구 해야 한다.
- C. 오답. 하나 또는 그 이상의 장애가 발생하여 근본원인을 파악해야 할 때 문제 관리가 진행 한다. 문제 관리는 문제를 해결한다.
- D. 오답. 서비스 수준 관리는 장애를 해결하지 않는다 본 프로세스는 서비스 수준 계약(SLA)에 서비스 수준에 대해 기록한다.

**34 of 40**

IT 재무관리 프로세스는 다음의 어떤 정보를 서비스 수준 관리에게 전달하는가?

- A. 특정 기간의 IT 서비스에 대한 가용성 정보
- B. 재무관리 시스템의 비용 정보
- C. 네트워크 관리 전체 비용 정보
- D. 각 고객별 IT 서비스 비용 정보

- A. 오답. 본 정보는 가용성 관리에서 보고를 한다.
- B. 오답. 본 정보는 IT 경영층에 보고 된다.
- C. 오답. 본 정보는 고객과 무관하기 때문에 서비스 수준 관리에게는 유용한 정보가 되질 못한다.
- D. 정답. 본 정보는 고객과 관련된 정보로서 서비스 수준 관리에게 보고가 되어야 한다.

**35 of 40**

새로운 서비스 수준 계약(SLA)이 체결 되었을 경우 보안 관리자의 책임은 무엇 인가?

- A. 데이터 보안에 대한 고객의 서비스 수준 요구사항을 해석
- B. 서비스 카타로그에 보안 베이스 라인에 대한 부분을 정의
- C. SLA내용에 보안 부분에 대한 가이드 라인 제공
- D. 보안 구성요소에 대한 기술적인 가용성에 대한 보고

- A. 오답. 이활동은 서비스 수준 관리자의 책임이다. 하지만 보안 관리자로부터 필요한 정보를 제공 받는다.
- B. 오답. 이활동은 서비스 수준 관리자의 책임이다. 하지만 보안 관리자로부터 필요한 정보를 제공 받는다.
- C. 정답. 본 활동은 보안 관리자의 책임이다.
- D. 오답. 가용성 관련 보고는 가용성 관리자의 책임이다.

**36 of 40**

새로운 소프트웨어 릴리스 및 관리에 대한 책임은 어떤 프로세스가 가지고 있는가?

- A. 변경 관리
- B. 구성 관리
- C. 릴리스 관리
- D. 서비스 수준 관리

- A. 정답. 릴리스 이관의 조정 및 관리에 대한 책임은 변경관리에 있다.
- B. 오답. 구성 관리는 릴리스 이관을 관리하지 않으나 구성 항목과 관련하여 정보를 제공하고 릴리스 이관의 결과로 수정된 구성 정보를 수정한다.
- C. 오답. 릴리스 관리는 릴리스 이관을 관리하지 않으나 릴리스 이관에 필요한 정보 및 일정 등을 제공한다.
- D. 오답. 서비스 수준 관리는 릴리스 이관을 관리 하지 않으나 릴리스에 대한 보고는 한다.

**37 of 40**

IT 서비스에 대한 위험 및 취약점에 대한 대응책을 결정하도록 하는 분석활동은 다음의 어떤 프로세스에서 진행되는가?

- A. 변경 관리
- B. IT 서비스 연속성 관리
- C. 문제 관리
- D. 서비스 수준 관리

- A. 오답. 변경관리는 표준 변경 절차를 따라서 고객 비즈니스에 최소한의 영향을 주며 변경을 진행하도록 한다. 위험 및 취약점에 따른 대응책을 책임지지 않는다.
- B. 정답. IT 서비스 연속성 관리는 위험 및 취약점에 따른 대응책을 분석한다.
- C. 오답. 문제관리는 제공하는 서비스에 발생한 문제의 근본 원인을 파악한다. 하지만 외부 취약점은 IT 인프라의 오류로 관리하지 않는다.
- D. 오답. 서비스 수준 관리는 IT 서비스에 관한 역할과 책임을 투명하게 설명해 준다.

**38 of 40**

다음의 용량 관리 활동중에 컴퓨터 자원 사용에 대한 영향을 주는 활동은 무엇인가?

- A. 어플리케이션 규모산정 (Application Sizing)
- B. 수요 관리 (Demand Management)
- C. 모델링 (Modeling)
- D. 튜닝 (Tuning)

- A. 오답. 어플리케이션 규모산정은 새로운 어플리케이션 도입과 관련하여 필요한 하드웨어를 예측하는 것이다.
- B. 정답. 수요 관리는 용량 관리의 활동이다.
- C. 오답. 모델링은 인프라의 '행동'을 예측하는데 활용한다.
- D. 오답. 튜닝은 측정 및 분석된 데이터를 최적화 하여 시스템을 개선하는 것이다.

**39 of 40**

다음의 어떤 프로세스가 과금 시스템을 개발에 대한 책임을 갖는가?

- A. 가용성 관리
- B. 용량 관리
- C. IT 재무관리
- D. 서비스 수준 관리

- A. 오답. 가용성 관리는 IT 서비스의 가용성을 관리하는 것이다.
- B. 오답. 용량 관리의 타스크는 IT 서비스의 수요를 예측 관리하는 것이다.
- C. 정답.
- D. 오답. 서비스 수준 관리의 타스크는 IT 서비스에 대한 협의를 하는 것이다.

**40 of 40**

IT 서비스 관리는 무엇인가?

- A. 효율적이고 효과적으로 IT 서비스 품질을 관리 하는 것
- B. ITIL® 의 베스트 프랙티스에 따라 IT 인프라를 구성 하는 것
- C. IT 인프라를 프로세스 중심으로 관리하여 IT 조직이 고객에게 IT 제품을 전문적으로 제공하는 것
- D. IT 서비스를 더 넓은 청중을 대상으로 이해 및 전파 시키는 것

- A. 정답
- B. 오답. IT 서비스 관리는 ITIL® 보다 광범위하다.
- C. 오답. IT 서비스 관리는 IT 제품들 보다는 IT 서비스에 초점을 두고있다.
- D. 오답. IT 서비스 관리는 특정 분야에 종사하거나 관련된 사람들에게로 국한하고 있다.

## 평가

아래의 표는 샘플 시험 문제의 정답이다.

번호	정답	점수
1	D	1
2	A	1
3	A	1
4	D	1
5	D	1
6	A	1
7	C	1
8	B	1
9	A	1
10	C	1
11	B	1
12	A	1
13	B	1
14	A	1
15	C	1
16	D	1
17	A	1
18	D	1
19	B	1
20	A	1

번호	정답	점수
21	A	1
22	D	1
23	D	1
24	D	1
25	D	1
26	B	1
27	B	1
28	B	1
29	B	1
30	B	1
31	D	1
32	A	1
33	B	1
34	D	1
35	C	1
36	A	1
37	B	1
38	B	1
39	C	1
40	A	1