샘플 시험

202406 판

Copyright © EXIN Asia 2024. All rights reserved.

No part of this publication may be reproduced, stored, utilized or transmitted in any form or by any means, electronic, mechanical, or otherwise, without the prior written permission from EXIN.

목차

소개	4
샘플 시험	5
정답 해설	14
평가	30

소개

샘플 시험입니다. 이 시험에도 EXIN 의 시험 규칙/규정이 적용됩니다.

이 시험은 EXIN IT Service Management Foundation based on ISO/IEC 20000:2018 (ITSM18F.KO) 시험입니다. 이 시험에도 EXIN 의 시험 규칙/규정이 적용됩니다.

이 시험은 40 개의 객관식 문항으로 구성되어 있습니다. 각 문항에는 몇 개의 답안이 제시되어 있는데, 이 중의 하나가 정답입니다.

이 시험에서 획득할 수 있는 최고 점수는 40 점이고, 각 문항의 점수는 1 점입니다. 시험에 합격하기 위해서는 26 점 이상이 필요합니다.

시험 시간은 60 분입니다.

행운을 빕니다.

샘플 시험

1 / 40
지속적 개선 관리의 입력이 **아닌** 것은?

A) 다른 당사자가 운영하는 프로세스의 거버넌스
B) 최적화된 자원 활용 또는 위험 감소
C) 문제 기록
D) 최고 경영진의 관련 지침

2 / 40
비즈니스 관계 관리 이외에, 고객과의 서비스 성과를 검토하는 프로세스는?

A) 서비스 예산 편성 및 회계
B) 서비스 가용성 관리
C) 서비스 수준 관리
D) 서비스 보고

3 / 40
최고 경영진은 조직의 비즈니스/고객의 요구사항의 관점에서 서비스 관리 시스템 (SMS)의 기획/수립/구현/운영/개선 등에 대해 자신들이 의지를 가지고 있다는 증거를 제시해야 한다.

경영진이 이러한 점을 가시화할 수 있는 **가장 좋은** 방법은?

A) 변경 관리를 아웃소싱함으로써
B) SMS의 지속적 개선을 촉진함으로써
C) 리더십을 발휘하고 조치를 취함으로써
D) 성과가 저조한 직원에 대해 징계 조치를 취함으로써

4 / 40
조정(Adapt)과 채택(Adopt)의 원칙이 의미하는 것은?

A) 조정은 조직의 니즈에 맞게 ISO/IEC 20000-1 표준을 변경하는 것이고.
채택은 이렇게 변경된 방식으로 ISO/IEC 20000-1 표준을 구현하는 것을 의미.
B) 조정은 ISO/IEC 20000-1 표준을 조직의 니즈에 맞춤화하는 것이고.
채택은 어떤 지침이든 하나의 서비스 관리 지침을 사용하는 것을 의미.
C) 조정은 ITIL 지침을 따르는 것이고.
채택은 해당 지침을 사용하여 ISO/IEC 20000-1 표준의 요구사항을 준수하는 것을 의미.
D) 조정은 어떤 지침이든 하나의 서비스 관리 지침을 사용하고 맞춤화하는 것이고.
채택은 해당 지침을 사용하여 서비스 관리 프랙티스를 만드는 것을 의미.

5 / 40
ISO/IEC 20000-1에 따르면, 서비스 요청은 어떻게 처리되어야 하나?

A) 우선순위 결정, 에스컬레이션, 해결, 종결
B) 기록, 분류, 에스컬레이션, 종결
C) 기록, 우선순위 결정, 이행, 종결
D) 기록, 우선순위 결정, 해결, 종결

6 / 40
서비스 가용성 관리 프로세스의 목적은?

A) 고객과 합의한 의사소통이 효과적으로 이루어지도록 함
B) 어떤 상황에서도 고객과 약속한 합의한 서비스 수준을 충족시키도록 함
C) 고객에게 약속한 합의한 서비스 가용성을 합의한 목표 내에서 충족시키도록 함
D) 어떤 상황에서도 제공자에게 약속한 합의한 서비스 가용성을 충족시키도록 함

7 / 40
서비스 설계 및 전환과 **가장** 관련이 있는 프로세스는?

A) 자산 관리
B) 변경 관리
C) 지속적 개선
D) 인시던트 관리

8 / 40
요청된 변경을 효과적으로 기획/조정/평가하는 데 필요한 활동 중의 하나는 영향도와 필요한 자원을 평가하는 것이다.

이 활동에 대한 책임을 맡고 있는 프로세스나 기능은?

A) 변경 관리
B) 구성 관리
C) 릴리스 및 배치 관리
D) 서비스 데스크

9 / 40
구성 항목(CI)에 대한 구성 정보의 예가 **아닌** 것은?

A) 서비스의 기능
B) 다른 CI와의 관계
C) 상태
D) 고유 식별자

10 / 40
조직이 ISO/IEC 20000-1을 채택해야 하는 좋은 이유는?

A) 자신들의 제품을 인증받기 위해
B) 자신들의 서비스를 인증받기 위해
C) 모든 ITIL의 가이드라인이 구현되었다는 것을 확인하기 위해
D) 서비스 관리 시스템 (SMS)을 검토하기 위해

11 / 40
어떤 종류의 요청이 서비스 요청에 속하는가?

A) 청구대금 문의
B) 설계 변경 요청
C) 정보 요청
D) 구독 해지 요청

12 / 40
서비스 관리 목적에 대한 요구사항의 예는?

A) 서비스 관리 정책과 일관성이 있어야 함.
B) 실현하기 쉬워야 함.
C) 서비스가 변경되더라도 변경되지 않아야 함.
D) 고객과 공유되어야 함.

13 / 40
1,500대의 노트북을 보유하고 있는 한 운송 회사는 내부 메모리의 용량이 부족하기 때문에 메모리 확장 요청을 많이 받고 있다.

어떤 프로세스가 이러한 일이 발생하지 않도록 했어야 했나?

A) 용량 관리
B) 구성 관리
C) 서비스 가용성 관리
D) 서비스 수준 관리

14 / 40
ISO/IEC 20000-1과 ISO/IEC 27001의 정보보안 요구사항은 서로 어떤 관련이 있나?

A) ISO/IEC 20000-1의 요구사항은 ISO/IEC 27001의 요구사항보다 가벼움.
B) ISO/IEC 20000-1의 요구사항은 ISO/IEC 27001의 요구사항보다 더 정교함.
C) ISO/IEC 20000-1의 요구사항은 ISO/IEC 27001의 요구사항과 동일함.

15 / 40
ISO/IEC 20000-1에 정의된 바에 따르면, 공급자 관리에 관한 조직의 책임은?

A) 공급자의 구매를 위한 프로세스가 존재하도록 함
B) 외부 공급자와의 계약이 고객의 SLA에 부합하는지의 여부가 평가되도록 함
C) 하도급 공급자들이 모든 상황에서 계약의 요구사항들을 충족시키도록 함
D) 공급자의 프로세스/절차가 정의되도록 함

16 / 40
릴리스는 배치 전에 테스트된다. 릴리스가 수용 기준을 충족시키지 못하면 릴리스는 테스트를 통과하지 못한다.

표준에 따르면, 어떤 일이 일어나야 하나?

A) 변경심의위원회(CAB)가 회의를 통해 배치 여부를 결정해야 함.
B) 운영팀은 운영 환경을 보호하기 위한 결정을 내려야 함.
C) 조직은 필요한 조치와 배치에 대해 결정을 내려야 함.
D) 다른 팀이 수정할 수 있도록 릴리스를 중지하고 거부해야 함.

17 / 40
좋은 서비스 관리의 가치는?

A) 사람들이 문서화된 정보를 사용하여 서비스수준협약(SLA)을 준수하도록 함.
B) 조직이 인증을 받을 수 있도록 해주며, 이것은 항상 비즈니스에 가치를 더함.
C) 조직이 효율적인 프로세스를 수립할 수 있도록 규범적인 지침을 제공함.
D) 조직의 문화에 맞게 조정될 수 있는 서비스 제공 구조를 제공함.

18 / 40
중요 인시던트를 관리할 때 수행해야 하는 활동 중 하나는?

A) 인시던트를 에스컬레이션함
B) 문제 관리 활동에 착수함
C) 고객의 참여를 유도함
D) 최고 경영진에게 지속적으로 정보를 제공함

19 / 40
수요 관리와 용량 관리의 기능은?

A) 수요 관리는 서비스에 대한 수요를 결정하고.
용량 관리는 수요를 충족시킬 수 있는 충분한 용량을 제공함.
B) 수요 관리는 고객이 필요로 하는 용량을 결정하고.
용량 관리는 조직이 필요로 하는 용량을 결정함.
C) 수요 관리는 미래의 용량 니즈를 결정하고.
용량 관리는 현재의 용량을 모니터링함.
D) 수요 관리는 서비스 소비에 대해 보고하고.
용량 관리는 서비스 소비에 필요한 개선에 대해 보고함.

20 / 40
조직이 서비스 수준 관리 프로세스의 효과성을 파악할 수 있는 방법은?

A) 공급자들과의 계약을 점검함으로써
B) 서비스 수준을 정의함으로써
C) 서비스 수준 목표를 모니터링함으로써
D) 모든 인시던트를 보고함으로써

21 / 40
ISO/IEC 20000-1 표준에 따르면, 외부 공급자와의 분쟁을 처리할 수 있는 프로세스를 마련하는 것이 중요하다.

이러한 활동은 어느 프로세스에 속하나?

A) 비즈니스 관계 관리
B) 계약 관리
C) 서비스 수준 관리
D) 공급자 관리

22 / 40
정보보안 통제의 목적은?

A) 식별된 정보보안 위험을 해결함
B) 서비스에 대한 접근을 통제함
C) 정보보안 정책을 집행함
D) 정보보안 인시던트를 모니터링함

23 / 40
ISO/IEC 20000-1 표준에서 지속적인 개선에 대해 언급하고 있는 내용은?

A) 개선을 측정할 필요는 없음
B) 이것은 시정 조치를 취하는 것과 같음
C) 이것은 서비스수준협약(SLA)과 연계되어야 함
D) 다양한 방법론을 사용할 수 있음

24 / 40
인시던트 관리의 목적은?

A) 향후의 서비스 중단에 대해 고객과 소통함
B) 새로운 인시던트를 알려진 오류와 매칭함
C) 가능한 한 신속하게 서비스를 복원함
D) 알려진 오류 데이터베이스로 문제를 추적함

25 / 40
변경이 서비스 설계 및 전환 프로세스를 거쳐야 하는 경우는?

A) 추가적인 승인이 필요하지 않은 경우
B) 첫 번째 구현이 실패한 경우
C) 서비스나 고객에게 큰 영향을 미치는 경우
D) 최고 경영진이 필요하다고 결정하는 경우

26 / 40
애플리케이션의 새로운 버전을 구현할 때는 변경 관리와 릴리스 및 배치 관리가 모두 관여하게 된다.

이 단계에서 변경 관리 프로세스의 책임은?

A) 변경 관리는 변경 요청(RFC)을 작성함.
B) 변경 관리는 구현과 설치를 처리함.
C) 변경 관리는 새 애플리케이션이 제대로 작동하는지의 여부를 확인해야 함.
D) 변경 관리는 조정 역할을 함.

27 / 40
고객의 요구사항과 조직의 정책에 따라 결과를 제공하는데 필요한 목적/프로세스/절차를 수립하기 위해서는 IT 서비스 관리를 기획해야 한다.

서비스 관리 계획에 항상 포함되어야 하는 항목은?

A) 비즈니스 프로세스들 간의 인터페이스
B) 긴급 릴리스 처리 절차
C) 서비스 연속성 절차
D) 서비스 관리 시스템 (SMS)을 지원하는 기술

28 / 40
서비스 중단이나 기타 장애가 보고되었을 때, 프로세스들이 실행되는 순서는?

A) 구성 관리, 인시던트 관리, 변경 관리, 릴리스 및 배치 관리
B) 인시던트 관리, 변경 관리, 문제 관리, 릴리스 및 배치 관리
C) 인시던트 관리, 문제 관리, 변경 관리, 릴리스 및 배치 관리
D) 문제 관리, 구성 관리, 릴리스 및 배치 관리, 변경 관리

29 / 40
서비스 관리 시스템 (SMS)에 프로세스들이 필요한 이유는?

A) 서비스 관리 목적을 체계적으로 정의할 수 있도록
B) 서비스 이슈들이 발생하지 않도록 하기 위해
C) 활동들로부터 예측 가능하고 의도된 출력을 제공하기 위해
D) 주요 공급자의 니즈를 만족시키기 위해

30 / 40
릴리스 기획에 속하는 것은?

A) 구현을 위한 자원의 할당
B) 변경 관리와 조정
C) 서비스의 설계
D) 사용자 인수 테스트

31 / 40
위험과 기회를 처리하기 위해 해야 할 일은?

A) 피하고, 줄이고, 전가함
B) 조치를 결정하고, 문서화하고, 기획함
C) 데밍 사이클을 이용하여 계획, 실행, 점검 및 수정조치함
D) 기록하고, 분류하고, 이행하고, 종결함

32 / 40
서비스 연속성 관리에 대한 요구사항을 식별하는 **가장 좋은** 방법은?

A) 진정한 고객의 니즈를 고려할 수 있도록, 고객 만족도 조사를 기반으로.
B) 중요 인시던트와 해당 인시던트가 조직에 미치는 비즈니스 영향에 대한 과거 데이터를 기반으로.
C) 비즈니스 우선순위, 서비스수준협약(SLA), 평가된 위험을 기반으로.
D) 최고 경영진의 비전을 나타낼 수 있도록 조직의 전략을 기반으로.

33 / 40
서비스 관리 시스템 (SMS)의 범위를 결정할 때 고려해야 하는 요소는?

A) 조직의 직원, 고객, 공급자
B) 조직의 이슈와 이해관계자의 요구사항
C) 조직도 및 조직의 인력 수
D) 서비스 관리 정책, 목적 및 절차

34 / 40
한 네트워크 회사의 서비스 카탈로그에는 근거리 통신망 (LAN)승인 요청은 3주 이내에 완료될 것이라고 명시되어 있다. 이 네트워크 회사의 고객인 한 관리자는 이것이 달성 가능하지 않다고 판단되어, 카탈로그에 명시된 사항을 달성했음을 입증하는 보고서를 요청한다.

이 보고서를 제공하는데 책임있는 프로세스는?

A) 변경 관리
B) 문제 관리
C) 서비스 가용성 관리
D) 서비스 수준 관리

35 / 40
서비스 관리 시스템 (SMS)의 이해관계자의 예가 **아닌** 것은?

A) 고객
B) 직원
C) 인사 부서
D) 조직

36 / 40
고객을 위한 IT 서비스는 어디에 정의되나?

A) IT 프레임워크에
B) 서비스 카탈로그에
C) 서비스수준협약(SLA)에
D) 서비스 보고서에

37 / 40
문제 관리가 변경 요청을 제기할 수 있는 이유는?

A) 인시던트의 근본 원인을 해결하기 위해
B) 운영 환경에서 릴리스를 구현하기 위해
C) 알려진 오류를 로깅하기 위해
D) 인시던트를 해결하기 위해

38 / 40
인력들은 적절한 교육/경험을 바탕으로 역량을 갖추고 있어야 한다.

ISO/IEC 20000-1 표준의 역량에 관련된 요구사항은?

A) 역량을 입증하는 증거로 적절한 문서화된 정보를 보유하고 있어야 함.
B) 각 역할에 적어도 2명의 직원들이 적합한 교육을 받아야 함.
C) 직원들은 관련 분야의 학사 학위 이상을 소지해야 함.
D) 직원들은 ISO/IEC 27000에 대한 관련 보안 교육을 받아야 함.

39 / 40
IT 인프라의 다양한 구성요소들 간의 논리적/물리적 관계를 기록하는 책임이 있는 프로세스는?

A) 구성 관리
B) 인시던트 관리
C) 릴리스 및 배치 관리
D) 서비스 가용성 관리

40 / 40
서비스 관리 시스템 (SMS)과 서비스의 모니터링/측정/분석/평가의 **주요한** 목적은?

A) 고객/기타 이해관계자들과 결과를 공유하기 위해서
B) 서비스 관리 목적 대비 성과를 평가하기 위해서
C) SMS/서비스를 개선하기 위한 지속적 개선 기회를 창출하기 위해서
D) 내부 감사를 위해 측정 가능하고 신뢰할 수 있는 입력을 제공하기 위해서

정답 해설

1 / 40
지속적 개선 관리의 입력이 **아닌** 것은?

A) 다른 당사자가 운영하는 프로세스의 거버넌스
B) 최적화된 자원 활용 또는 위험 감소
C) 문제 기록
D) 최고 경영진의 관련 지침

A) 정답. 이것은 서비스 설계 및 전환의 일부임. (참고문헌 A: 10.2장)
B) 오답. 이것은 입력의 하나임. 다음과 같은 개선 활동을 관리해야 함: 개선 목표 설정, 개선의 우선순위가 결정되고/기획되고/구현되도록 함/ 서비스 관리 시스템 (SMS)의 변경, 설정된 목표 대비 구현된 개선의 측정 및 구현된 개선에 대한 보고.
C) 오답. 이것은 개선을 식별하는데 필요하므로 입력 중 하나임.
D) 오답. 이것은 개선을 식별하는데 필요하므로 입력 중 하나임.

2 / 40
비즈니스 관계 관리 이외에, 고객과의 서비스 성과를 검토하는 프로세스는?

A) 서비스 예산 편성 및 회계
B) 서비스 가용성 관리
C) 서비스 수준 관리
D) 서비스 보고

A) 오답. 서비스 예산 편성 및 회계는 각 서비스/고객/위치에 대한 서비스 비용 정보를 제공함. 이 정보는 일반적으로 서비스 수준 관리를 통해 고객에게 제공됨. 서비스 수준 관리는 고객과 함께 서비스 성과(서비스 수준 목표의 달성)를 검토함.
B) 오답. 서비스 가용성 관리는 검토를 위한 정보를 제공함. 서비스 수준 관리는 고객과 함께 서비스 성과(서비스 수준 목표의 달성)를 검토함.
C) 정답. 서비스 수준 관리는 고객과 함께 서비스 성과(서비스 수준 목표의 달성)를 검토함. (참고문헌 A: 8.3.3장)
D) 오답. 서비스 보고는 고객에게 제공될 수도 있는 서비스 보고서를 작성함. 서비스 수준 관리는 고객과 함께 서비스 성과(서비스 수준 목표의 달성)를 검토함.

3 / 40
최고 경영진은 조직의 비즈니스/고객의 요구사항의 관점에서 서비스 관리 시스템 (SMS)의 기획/수립/구현/운영/개선 등에 대해 자신들이 의지를 가지고 있다는 증거를 제시해야 한다.

경영진이 이러한 점을 가시화할 수 있는 **가장 좋은** 방법은?

A) 변경 관리를 아웃소싱함으로써
B) SMS의 지속적 개선을 촉진함으로써
C) 리더십을 발휘하고 조치를 취함으로써
D) 성과가 저조한 직원에 대해 징계 조치를 취함으로써

A) 오답. 변경 관리의 아웃소싱은 관련이 없음.
B) 오답. 신규 서비스의 기획에 참여하는 것은 최고 경영진의 의지를 가시화하기에는 불충분한 조치임.
C) 정답. 최고 경영진은 무엇보다도 SMS/서비스의 지속적 개선을 촉진함으로써 SMS와 관련하여 리더십과 의지를 보여주어야 함. (참고문헌 A: 5.1장)
D) 오답. 이것은 최고 경영진의 의지를 가시화하기에 충분한 조치가 아님.

4 / 40
조정(Adapt)과 채택(Adopt)의 원칙이 의미하는 것은?

A) 조정은 조직의 니즈에 맞게 ISO/IEC 20000-1 표준을 변경하는 것이고.
채택은 이렇게 변경된 방식으로 ISO/IEC 20000-1 표준을 구현하는 것을 의미.
B) 조정은 ISO/IEC 20000-1 표준을 조직의 니즈에 맞춤화하는 것이고.
채택은 어떤 지침이든 하나의 서비스 관리 지침을 사용하는 것을 의미.
C) 조정은 ITIL 지침을 따르는 것이고.
채택은 해당 지침을 사용하여 ISO/IEC 20000-1 표준의 요구사항을 준수하는 것을 의미.
D) 조정은 어떤 지침이든 하나의 서비스 관리 지침을 사용하고 맞춤화하는 것이고.
채택은 해당 지침을 사용하여 서비스 관리 프랙티스를 만드는 것을 의미.

A) 오답. ISO/IEC 20000-1 표준의 요구사항은 조직의 니즈에 따라 맞춤화될 수 없음. 서비스 관리 프랙티스는 조정과 채택의 원칙을 사용하여 맞춤화될 수 있음.
B) 오답. 표준의 요구사항은 조직의 니즈에 따라 맞춤화될 수 없음. 서비스 관리 프랙티스는 조정과 채택의 원칙을 사용하여 맞춤화될 수 있음.
C) 오답. ITIL을 사용할 수는 있지만, 조정과 채택의 원칙을 따르기 위해 반드시 사용해야 하는 것은 아님.
D) 정답. 조정과 채택은 조직의 니즈를 바탕으로 요구사항을 구현하는 것을 의미함. (참고문헌 B: 2장)

5 / 40
ISO/IEC 20000-1에 따르면, 서비스 요청은 어떻게 처리되어야 하나?

A) 우선순위 결정, 에스컬레이션, 해결, 종결
B) 기록, 분류, 에스컬레이션, 종결
C) 기록, 우선순위 결정, 이행, 종결
D) 기록, 우선순위 결정, 해결, 종결

A) 오답. 서비스 요청은 IT 서비스 관리의 기타 다른 주요 요소와 마찬가지로 기록되어야 함. 또한 서비스 요청은 에스컬레이션되어서는 안됨.
B) 오답. 이 처리 과정에는 요청을 처리하는데 핵심적인 우선 순위 결정과 이행 조치가 없음.
C) 정답. 서비스 요청을 기록하고, 우선순위를 결정하고, 이행하고, 종결해야 함. (참고문헌 A: 8.6.2장)
D) 오답. 서비스 요청은 해결될 필요는 없지만 이행되어야 함.

6 / 40
서비스 가용성 관리 프로세스의 목적은?

A) 고객과 합의한 의사소통이 효과적으로 이루어지도록 함
B) 어떤 상황에서도 고객과 약속한 합의한 서비스 수준을 충족시키도록 함
C) 고객에게 약속한 합의한 서비스 가용성을 합의한 목표 내에서 충족시키도록 함
D) 어떤 상황에서도 제공자에게 약속한 합의한 서비스 가용성을 충족시키도록 함

A) 오답. 효과적인 의사소통은 서비스 가용성 관리 프로세스의 목적이 아님. 이것은 서비스 보고와 더 관련이 있음.
B) 오답. 서비스 수준을 관리하는 것은 서비스 수준 관리 프로세스의 목적임.
C) 정답. 이것이 서비스 가용성 관리 프로세스의 목적임. (참고문헌 B: 3장 조항8)
D) 오답. 서비스 가용성 관리는 공급자와 제공자 간이 아니라 공급자와 조직 간의 프로세스임.

7 / 40
서비스 설계 및 전환과 **가장** 관련이 있는 프로세스는?

A) 자산 관리
B) 변경 관리
C) 지속적 개선
D) 인시던트 관리

A) 오답. 자산 관리는 서비스 설계 및 전환과 크게 관련이 없음.
B) 정답. 변경 관리는 서비스 설계 및 전환을 거치는 변경 요청을 처리함. (참고문헌 B: 3장)
C) 오답. 지속적인 개선은 서비스 설계 및 전환을 거치는 변경을 촉발할 수 있지만, 서비스 설계 및 전환과 밀접하게 관련되어 있지는 않음.
D) 오답. 인시던트 관리는 해결 및 이행의 일부임.

8 / 40
요청된 변경을 효과적으로 기획/조정/평가하는 데 필요한 활동 중의 하나는 영향도와 필요한 자원을 평가하는 것이다.

이 활동에 대한 책임을 맡고 있는 프로세스나 기능은?

A) 변경 관리
B) 구성 관리
C) 릴리스 및 배치 관리
D) 서비스 데스크

A) 정답. 이것은 변경 관리의 활동 중 하나임. (참고문헌 A: 8.5.1장)
B) 오답. 구성 관리는 구성 정보를 관리하는 책임이 있음.
C) 오답. 이것은 변경을 운영 환경에 배치하는 프로세스임.
D) 오답. 이것은 서비스 데스크의 활동이 아니라 변경 관리의 활동임.

9 / 40
구성 항목(CI)에 대한 구성 정보의 예가 **아닌** 것은?

A) 서비스의 기능
B) 다른 CI와의 관계
C) 상태
D) 고유 식별자

A) 정답. 이것은 CI임. (참고문헌 A: 3.2.2장)
B) 오답. 각 CI에 기록되는 구성 정보에는 a) 고유 식별자, b) CI의 유형, c) CI에 대한 설명, d) 다른 CI와의 관계 및 e) 상태 등이 포함됨.
C) 오답. 각 CI에 기록되는 구성 정보에는 a) 고유 식별자, b) CI의 유형, c) CI에 대한 설명, d) 다른 CI와의 관계 및 e) 상태 등이 포함됨.
D) 오답. 각 CI에 기록되는 구성 정보에는 a) 고유 식별자, b) CI의 유형, c) CI에 대한 설명, d) 다른 CI와의 관계 및 e) 상태 등이 포함됨.

10 / 40
조직이 ISO/IEC 20000-1을 채택해야 하는 좋은 이유는?

A) 자신들의 제품을 인증받기 위해
B) 자신들의 서비스를 인증받기 위해
C) 모든 ITIL의 가이드라인이 구현되었다는 것을 확인하기 위해
D) 서비스 관리 시스템 (SMS)을 검토하기 위해

A) 오답. 인증을 받는 것은 제품이 아니라 SMS임.
B) 오답. 인증을 받는 것은 서비스가 아니라 SMS임.
C) 오답. ITIL은 일련의 광범위한 지침을 제공하는 반면, ISO/IEC 20000-1은 요구사항을 제시함.
D) 정답. 이것은 표준의 범위 내에 포함됨. (참고문헌 A: 1.1장)

11 / 40
어떤 종류의 요청이 서비스 요청에 속하는가?

A) 청구대금 문의
B) 설계 변경 요청
C) 정보 요청
D) 구독 해지 요청

A) 오답. 청구대금 문의는 서비스 요청 관리의 일부가 아니며, 실제로 표준에 정의되어 있지 않음.
B) 오답. 설계 변경은 변경 관리와 경우에 따라서는 서비스 설계 및 전환을 거쳐야 함.
C) 정답. 정보 요청은 전형적인 서비스 요청임. (참고문헌 B: 3장 조항8)
D) 오답. 서비스 종료는 서비스 설계 및 전환을 통해 이루어져야 함.

12 / 40
서비스 관리 목적에 대한 요구사항의 예는?

A) 서비스 관리 정책과 일관성이 있어야 함.
B) 실현하기 쉬워야 함.
C) 서비스가 변경되더라도 변경되지 않아야 함.
D) 고객과 공유되어야 함.

A) 정답. 서비스 관리 정책은 서비스 관리 목적의 방향을 제시함. (참고문헌 A: 6.2.1장)
B) 오답. 서비스 관리 목적은 서비스 관리 시스템 (SMS)과 관련이 있어야 하지만, 반드시 실현하기 쉬운 것은 아님.
C) 오답. 서비스 관리 목적은 정기적으로 검토되어야 함.
D) 오답. 조직에서 필요하다고 판단하는 경우 고객과 공유할 수 있지만, 이것이 필수 사항은 아님.

13 / 40
1,500대의 노트북을 보유하고 있는 한 운송 회사는 내부 메모리의 용량이 부족하기 때문에 메모리 확장 요청을 많이 받고 있다.

어떤 프로세스가 이러한 일이 발생하지 않도록 했어야 했나?

A) 용량 관리
B) 구성 관리
C) 서비스 가용성 관리
D) 서비스 수준 관리

A) 정답. 용량 관리는 현재 합의된 용량과 성능 요구사항을 충족시킬 수 있는 충분한 용량을 제공할 책임이 있음. (참고문헌 A: 8.4.3장)
B) 오답. 구성 관리는 CI(구성 항목)와 CI에 대한 정보를 유지관리할 책임이 있음.
C) 오답. 서비스 가용성 관리는 노트북의 용량이 아니라 정상적인 비즈니스 운영을 위해 모든 IT 서비스의 설계를 처리함.
D) 오답. 서비스 수준 관리는 합의된 서비스가 제공되고 서비스 목표가 달성되도록 하는 책임이 있음. 이 프로세스는 합의된 서비스와 서비스 목표가 고객이 쉽게 이해할 수 있는 방식으로 문서화되도록 함.

14 / 40
ISO/IEC 20000-1과 ISO/IEC 27001의 정보보안 요구사항은 서로 어떤 관련이 있나?

A) ISO/IEC 20000-1의 요구사항은 ISO/IEC 27001의 요구사항보다 가벼움.
B) ISO/IEC 20000-1의 요구사항은 ISO/IEC 27001의 요구사항보다 더 정교함.
C) ISO/IEC 20000-1의 요구사항은 ISO/IEC 27001의 요구사항과 동일함.

A) 정답. ISO/IEC 20000-1의 정보보안 요구사항은 ISO/IEC 27001의 요구사항보다 더 가벼움. (참고문헌 B: 3장)
B) 오답. ISO/IEC 20000-1의 정보보안 요구사항은 ISO/IEC 27001의 요구사항보다 더 가벼움.
C) 오답. ISO/IEC 20000-1의 정보보안 요구사항은 ISO/IEC 27001의 요구사항보다 더 가벼움.

15 / 40
ISO/IEC 20000-1에 정의된 바에 따르면, 공급자 관리에 관한 조직의 책임은?

A) 공급자의 구매를 위한 프로세스가 존재하도록 함
B) 외부 공급자와의 계약이 고객의 SLA에 부합하는지의 여부가 평가되도록 함
C) 하도급 공급자들이 모든 상황에서 계약의 요구사항들을 충족시키도록 함
D) 공급자의 프로세스/절차가 정의되도록 함

A) 오답. 선정과 구매는 표준의 범위에 포함되지 않음.
B) 정답. 종점간 서비스 관리에 초점을 맞추는 것이 필수적임. (참고문헌 A: 8.3.4.1장)
C) 오답. 이것은 1차 공급자의 책임임.
D) 오답. 조직은 공급자의 프로세스/절차를 정의하지 않음.

16 / 40
릴리스는 배치 전에 테스트된다. 릴리스가 수용 기준을 충족시키지 못하면 릴리스는 테스트를 통과하지 못한다.

표준에 따르면, 어떤 일이 일어나야 하나?

A) 변경심의위원회(CAB)가 회의를 통해 배치 여부를 결정해야 함.
B) 운영팀은 운영 환경을 보호하기 위한 결정을 내려야 함.
C) 조직은 필요한 조치와 배치에 대해 결정을 내려야 함.
D) 다른 팀이 수정할 수 있도록 릴리스를 중지하고 거부해야 함.

A) 오답. 이 위원회는 변경 관리 프로세스만을 감독하므로, 이것은 CAB가 결정할 사항이 아님. 승인 기준이 충족되지 않은 경우에는 조직이 참여하여 어떻게 처리할지를 결정해야 함.
B) 오답. 이 결정은 운영팀이 단독으로 내릴 수 있는 것이 아님. 이것은 조직의 적절한 수준에서 내려야 하는 비즈니스 결정임.
C) 정답. 표준에는 다음과 같이 언급되어 있음. "수용 기준이 충족되지 않는 경우, 조직과 이해관계자는 필요한 조치와 배치에 대한 결정을 내려야 한다." (참고문헌 A: 8.5.3장)
D) 오답. 승인 기준을 충족하지 않는 릴리스의 처리에 대해 정해진 규칙은 없음. 어떻게 처리할지를 결정해야 하는 것은 조직과 이해관계자임.

17 / 40
좋은 서비스 관리의 가치는?

A) 사람들이 문서화된 정보를 사용하여 서비스수준협약(SLA)을 준수하도록 함.
B) 조직이 인증을 받을 수 있도록 해주며, 이것은 항상 비즈니스에 가치를 더함.
C) 조직이 효율적인 프로세스를 수립할 수 있도록 규범적인 지침을 제공함.
D) 조직의 문화에 맞게 조정될 수 있는 서비스 제공 구조를 제공함.

A) 오답. 문서화된 정보를 추가하는 것이 서비스 관리의 목적이나 가치가 아님. 서비스 관리가 SLA과의 연계에 도움이 되기는 하지만, SLA는 서비스 관리의 일부일 뿐이므로 서비스 관리가 제공하는 가치는 아님.
B) 오답. 서비스 관리의 가치가 어떤 종류의 인증이나 조정 가능한 서비스 제공 구조를 달성하는 것은 아님. 인증이 조직의 이미지에 도움이 될 수 있고 서비스 관리 프랙티스를 채택하면 인증을 획득할 수 있지만, 이것이 서비스 관리의 목적은 아님.
C) 오답. ISO/IEC 20000-1은 지침을 규정하지는 않음. 가치를 얻으려면 ISO/IEC 20000-1의 요구사항을 채택만이 아니라 조정해야 함.
D) 정답. 이것이 좋은 서비스 관리의 가치이며, 이것을 설명하는 적절한 방법임. (참고문헌 B: 2장)

18 / 40
중요 인시던트를 관리할 때 수행해야 하는 활동 중 하나는?

A) 인시던트를 에스컬레이션함
B) 문제 관리 활동에 착수함
C) 고객의 참여를 유도함
D) 최고 경영진에게 지속적으로 정보를 제공함

A) 오답. 에스컬레이션이 반드시 중요 인시던트 절차의 일부일 필요는 없음.
B) 오답. 문제 관리가 중요 인시던트 관리의 일부는 아니지만, 중요 인시던트 해결 이후에 수행될 수도 있음.
C) 오답. 고객에게 중요 인시던트에 대한 정보를 제공하는 것이 적절할지라도 고객에게 계속 알릴 필요는 없음.
D) 정답. 중요 인시던트 발생 시 진행 상황에 대해 최고 경영진에게 계속 알려야 함. (참고문헌 A: 8.6.1장)

19 / 40
수요 관리와 용량 관리의 기능은?

A) 수요 관리는 서비스에 대한 수요를 결정하고.
용량 관리는 수요를 충족시킬 수 있는 충분한 용량을 제공함.
B) 수요 관리는 고객이 필요로 하는 용량을 결정하고.
용량 관리는 조직이 필요로 하는 용량을 결정함.
C) 수요 관리는 미래의 용량 니즈를 결정하고.
용량 관리는 현재의 용량을 모니터링함.
D) 수요 관리는 서비스 소비에 대해 보고하고.
용량 관리는 서비스 소비에 필요한 개선에 대해 보고함.

A) 정답. 용량 관리는 수요 관리와 공조하여 수요를 충족시킬 수 있는 충분한 용량을 기획하고 제공함. (참고문헌 A: 8.4.2장)
B) 오답. 수요 관리와 용량 관리 모두 고객과 내부 니즈를 구분하지 않고 서비스 용량 니즈에 관한 것임.
C) 오답. 수요 관리는 현재와 미래의 수요를 모두 모니터링함. 용량 관리는 수요를 바탕으로 현재 및 예측 용량을 기획함.
D) 오답. 개선은 수요 및 용량 관리 모두의 결과임.

20 / 40
조직이 서비스 수준 관리 프로세스의 효과성을 파악할 수 있는 방법은?

A) 공급자들과의 계약을 점검함으로써
B) 서비스 수준을 정의함으로써
C) 서비스 수준 목표를 모니터링함으로써
D) 모든 인시던트를 보고함으로써

A) 오답. 공급자와의 계약이 서비스 수준 관리 프로세스의 일부이기는 하지만, 계약을 점검함으로써 이 프로세스의 효과성을 파악할 수 없음.
B) 오답. 서비스 수준을 정의하는 것은 IT 서비스를 제공하는데 중요하지만, 이것이 서비스 수준 관리 프로세스의 효과성에 대한 정보를 제공하지는 않음.
C) 정답. 고객 만족은 서비스 관리 프로세스의 효과성(원하는 결과를 달성할 수 있는 능력)을 파악하는데 가장 중요한 측면임. (참고문헌 A: 8.3.3장)
D) 오답. 모든 인시던트를 보고함으로써 인시던트 관리의 효과성을 파악할 수는 있지만, 서비스 수준 관리의 효과성을 파악할 수는 없음.

21 / 40
ISO/IEC 20000-1 표준에 따르면, 외부 공급자와의 분쟁을 처리할 수 있는 프로세스를 마련하는 것이 중요하다.

이러한 활동은 어느 프로세스에 속하나?

A) 비즈니스 관계 관리
B) 계약 관리
C) 서비스 수준 관리
D) 공급자 관리

A) 오답. 비즈니스 관계 관리는 불만 처리 프로세스를 정의할 책임이 있음. 외부 공급자와의 분쟁을 처리하는 프로세스는 아님.
B) 오답. 공급자 관리는 계약 상의 분쟁을 처리하는 프로세스를 정의할 책임이 있음.
C) 오답. 서비스 수준 관리는 서비스를 정의하고, 서비스 수준을 합의/문서화/관리할 책임이 있음.
D) 정답. 공급자 관리는 계약 상의 분쟁을 처리하는 프로세스를 정의할 책임이 있음. (참고문헌 A: 8.3.4.1장)

22 / 40
정보보안 통제의 목적은?

A) 식별된 정보보안 위험을 해결함
B) 서비스에 대한 접근을 통제함
C) 정보보안 정책을 집행함
D) 정보보안 인시던트를 모니터링함

A) 정답. 통제는 식별된 정보보안 위험을 완화하기 위해 수립됨. (참고문헌 A: 8.7.3.2장)
B) 오답. 이것은 정보보안 통제의 효과일 수 있지만 목적은 아님.
C) 오답. 정보보안 정책은 조직의 정보보안 활동을 지시하지만, 통제에 의해 집행되지는 않음.
D) 오답. 정보보안 인시던트는 정보보안 인시던트 관리 프로세스에 의해 모니터링됨.

23 / 40
ISO/IEC 20000-1 표준에서 지속적인 개선에 대해 언급하고 있는 내용은?

A) 개선을 측정할 필요는 없음
B) 이것은 시정 조치를 취하는 것과 같음
C) 이것은 서비스수준협약(SLA)과 연계되어야 함
D) 다양한 방법론을 사용할 수 있음

A) 오답. 개선을 측정하는 것은 중요함.
B) 오답. 지속적인 개선은 시정 조치만을 취하는 것보다는 광범위함. 여기에는 예방 조치, 개선, 혁신 포함됨.
C) 오답. 지속적인 개선은 SLA가 아니라 서비스 관리 목적과 연계되어야 함.
D) 정답. 이 표준은 지속적인 개선을 위해 특정한 방법론을 요구하지 않음. 이 표준은 린, 식스 시그마, PDCA 사이클 등과 같은 다양한 방법론을 사용할 수 있다고 언급하고 있음. (참고문헌 B: 3장 조항10)

24 / 40
인시던트 관리의 목적은?

A) 향후의 서비스 중단에 대해 고객과 소통함
B) 새로운 인시던트를 알려진 오류와 매칭함
C) 가능한 한 신속하게 서비스를 복원함
D) 알려진 오류 데이터베이스로 문제를 추적함

A) 오답. 의사소통은 서비스 데스크가 인시던트 관리를 지원하기 위해 수행하는 중요한 활동이지만, 서비스 데스크의 목적은 아님.
B) 오답. 인시던트 매칭은 인시던트 관리의 목적이 아님. 이것은 인시던트 관리 활동의 일부임.
C) 정답. 이것이 인시던트 관리의 목적임. (참고문헌 B: 3장 조항8)
D) 오답. 이것은 문제 관리의 책임임.

25 / 40
변경이 서비스 설계 및 전환 프로세스를 거쳐야 하는 경우는?

A) 추가적인 승인이 필요하지 않은 경우
B) 첫 번째 구현이 실패한 경우
C) 서비스나 고객에게 큰 영향을 미치는 경우
D) 최고 경영진이 필요하다고 결정하는 경우

A) 오답. 이것은 서비스 요청 관리 프로세스를 사용하여 처리될 수 있는 변경임.
B) 오답. 구현에 실패했다고 해서 변경이 서비스 설계 및 전환 프로세스를 거쳐야 하는 것은 아님.
C) 정답. 이것이 바로 서비스 설계 및 전환 프로세스를 거쳐야 하는 이유 중 하나임. (참고문헌 A: 8.5.1.2)
D) 오답. 최고 경영진은 변경 사항을 처리하는 방법을 결정하지 않음.

26 / 40
애플리케이션의 새로운 버전을 구현할 때는 변경 관리와 릴리스 및 배치 관리가 모두 관여하게 된다.

이 단계에서 변경 관리 프로세스의 책임은?

A) 변경 관리는 변경 요청(RFC)을 작성함.
B) 변경 관리는 구현과 설치를 처리함.
C) 변경 관리는 새 애플리케이션이 제대로 작동하는지의 여부를 확인해야 함.
D) 변경 관리는 조정 역할을 함.

A) 오답. 애플리케이션이 구현 단계에 도달하기 위해서는 이미 RFC가 마련되어 있어야 함.
B) 오답. 이 활동은 릴리스 및 배치 관리 프로세스에 속함.
C) 오답. 이것은 릴리스 및 배치 관리 작업임.
D) 정답. 변경 관리 프로세스는 이 단계의 모든 활동을 기획/조정/승인함. (참고문헌 A: 8.5.1.3장)

27 / 40
고객의 요구사항과 조직의 정책에 따라 결과를 제공하는데 필요한 목적/프로세스/절차를 수립하기 위해서는 IT 서비스 관리를 기획해야 한다.

서비스 관리 계획에 항상 포함되어야 하는 항목은?

A) 비즈니스 프로세스들 간의 인터페이스
B) 긴급 릴리스 처리 절차
C) 서비스 연속성 절차
D) 서비스 관리 시스템 (SMS)을 지원하는 기술

A) 오답. 비즈니스 프로세스들 간의 인터페이스는 서비스 관리 계획에 포함되어서는 안됨.
B) 오답. 절차는 프로세스의 일부이고, 서비스 관리 계획에 포함될 필요는 없음.
C) 오답. 절차는 프로세스의 일부이고, 서비스 관리 계획에 포함될 필요는 없음.
D) 정답. 서비스 관리 계획에는 프로세스들에 적합한 기술이 언급되어야 함. (참고문헌 A: 6.3장)

28 / 40
서비스 중단이나 기타 장애가 보고되었을 때, 프로세스들이 실행되는 순서는?

A) 구성 관리, 인시던트 관리, 변경 관리, 릴리스 및 배치 관리
B) 인시던트 관리, 변경 관리, 문제 관리, 릴리스 및 배치 관리
C) 인시던트 관리, 문제 관리, 변경 관리, 릴리스 및 배치 관리
D) 문제 관리, 구성 관리, 릴리스 및 배치 관리, 변경 관리

A) 오답. 서비스 장애를 입력하는 것은 구성 관리에서 시작되지 않고, 인시던트 관리 프로세스 내에서 공식적으로 기록됨.
B) 오답. 문제 관리를 통해 근본 원인을 찾는 것은 일반적으로 변경을 제출하기 전에 이루어짐.
C) 정답. 이것이 프로세스의 순서임. (참고문헌 A: 8.2.6, 8.5.3, 8.6.1, 8.6.3장)
D) 오답. 변경 관리는 릴리스 및 배치 관리를 통해 구현 전에 모든 변경을 평가하고 승인함.

29 / 40
서비스 관리 시스템 (SMS)에 프로세스들이 필요한 이유는?

A) 서비스 관리 목적을 체계적으로 정의할 수 있도록
B) 서비스 이슈들이 발생하지 않도록 하기 위해
C) 활동들로부터 예측 가능하고 의도된 출력을 제공하기 위해
D) 주요 공급자의 니즈를 만족시키기 위해

A) 오답. 프로세스들은 서비스 관리 목적을 지원해야 함.
B) 오답. 서비스 이슈는 일상 생활의 일부이며, 프로세스들이 그 영향을 예방하고 최소화하는 것을 도울 수 있음.
C) 정답. 프로세스는 입력을 사용하여 의도한 결과를 제공함. (참고문헌 A: 3.1.18장)
D) 오답. 종점간의 품질 통제를 입증하려면 공급자와의 접점이 필요함.

30 / 40
릴리스 기획에 속하는 것은?

A) 구현을 위한 자원의 할당
B) 변경 관리와 조정
C) 서비스의 설계
D) 사용자 인수 테스트

A) 오답. 자원은 서비스 설계 및 전환 기획의 일부임.
B) 정답. 변경 관리는 변경 요청을 승인하여 릴리스를 배치할 수 있는지 여부를 결정함. (참고문헌 A: 8.5.3장)
C) 오답. 서비스 설계는 서비스 설계 및 전환의 일부임.
D) 오답. 사용자 인수 테스트는 기획이 아니라 배치 후 검증의 일부임.

31 / 40
위험과 기회를 처리하기 위해 해야 할 일은?

A) 피하고, 줄이고, 전가함
B) 조치를 결정하고, 문서화하고, 기획함
C) 데밍 사이클을 이용하여 계획, 실행, 점검 및 수정조치함
D) 기록하고, 분류하고, 이행하고, 종결함

A) 오답. 이것은 처리 대안들로서, 위험과 기회를 해결하기 위한 계획의 일부임.
B) 정답. 이러한 단계는 위험을 처리하기 위해 수행해야 할 활동을 나타냄. (참고문헌 A: 6장)
C) 오답. 이것은 지속적인 개선을 위한 데밍 사이클의 단계임.
D) 오답. 이것은 서비스 요청을 처리하기 위한 조치임.

32 / 40
서비스 연속성 관리에 대한 요구사항을 식별하는 **가장 좋은** 방법은?

A) 진정한 고객의 니즈를 고려할 수 있도록, 고객 만족도 조사를 기반으로.
B) 중요 인시던트와 해당 인시던트가 조직에 미치는 비즈니스 영향에 대한 과거 데이터를 기반으로.
C) 비즈니스 우선순위, 서비스수준협약(SLA), 평가된 위험을 기반으로.
D) 최고 경영진의 비전을 나타낼 수 있도록 조직의 전략을 기반으로.

A) 오답. 고객 만족도 결과가 반드시 비즈니스 우선순위와 위험을 나타내는 것은 아님.
B) 오답. 과거 데이터가 항상 비즈니스 우선순위와 위험을 포괄하는 것은 아님.
C) 정답. 비즈니스 우선순위가 주요한 고려사항이고, 이로부터 SLA와 위험 심사는 요구사항을 구체화함. (참고문헌 A: 8.7.2장)
D) 오답. 이것은 너무 광범위함. 서비스 연속성 관리에 대한 요구사항은 SLA와 위험과 같이 보다 구체적인 사항을 기반으로 식별되어야 함.

33 / 40
서비스 관리 시스템 (SMS)의 범위를 결정할 때 고려해야 하는 요소는?

A) 조직의 직원, 고객, 공급자
B) 조직의 이슈와 이해관계자의 요구사항
C) 조직도 및 조직의 인력 수
D) 서비스 관리 정책, 목적 및 절차

A) 오답. 이들은 이해관계자들이지만 범위를 결정하지는 않음.
B) 정답. 이러한 요소들은 범위 서술문을 결정하기 위한 입력으로 필요함. (참고문헌 A: 4.3장)
C) 오답. 이것은 범위 서술문에 포함되지 않음.
D) 오답. 정책과 목적은 범위가 결정된 후에 수립됨.

34 / 40
한 네트워크 회사의 서비스 카탈로그에는 근거리 통신망 (LAN)승인 요청은 3주 이내에 완료될 것이라고 명시되어 있다. 이 네트워크 회사의 고객인 한 관리자는 이것이 달성 가능하지 않다고 판단되어, 카탈로그에 명시된 사항을 달성했음을 입증하는 보고서를 요청한다.

이 보고서를 제공하는데 책임있는 프로세스는?

A) 변경 관리
B) 문제 관리
C) 서비스 가용성 관리
D) 서비스 수준 관리

A) 오답. 서비스 수준 관리는 고객의 요구사항을 충족시킬 책임이 있으며, 이 보고서를 작성해야 함.
B) 오답. 서비스 수준 관리는 고객의 요구사항을 충족시킬 책임이 있는 프로세스이며, 이 보고서를 작성해야 함.
C) 오답. 고객의 요청을 충족시키는 것은 서비스 수준 관리의 책임임.
D) 정답. 서비스 수준 관리는 고객의 요구사항을 충족시키고, 관련 보고서를 작성할 책임이 있음. 서비스 보고 프로세스는 서비스 수준 관리의 요청을 바탕으로 보고서를 작성할 가능성이 높다는 점을 유념하기 바람. (참고문헌 A: 8.3.3장)

35 / 40
서비스 관리 시스템 (SMS)의 이해관계자의 예가 **아닌** 것은?

A) 고객
B) 직원
C) 인사 부서
D) 조직

A) 오답. 이것은 이해관계자의 예임. 고객은 제공되는 서비스의 혜택을 받기 때문에 서비스 관리 시스템 BJ10 (SMS)에 이해관계가 있음.
B) 오답. 이것은 이해관계자의 예임. 직원은 SMS의 프로세스 내에서 일하기 때문에 SMS에 이해관계가 있음.
C) 오답. 이것은 이해관계자의 예임. 인사팀은 직원의 역량과 동기 부여의 관점에서 SMS에 이해관계가 있음.
D) 정답. 조직 자체는 이해관계자가 아님. (참고문헌 B: 3장)

36 / 40
고객을 위한 IT 서비스는 어디에 정의되나?

A) IT 프레임워크에
B) 서비스 카탈로그에
C) 서비스수준협약(SLA)에
D) 서비스 보고서에

A) 오답. IT 프레임워크는 서비스 관리를 위한 구조를 제공하지만, 서비스 자체를 정의하지는 않음.
B) 정답. 서비스 카탈로그는 제공자가 제공할 수 있는 모든 가능한 서비스를 보여줌. (참고문헌 A: 3.2.17)
C) 오답. 서비스수준협약은 고객에 대한 서비스 수준 목표를 정의함.
D) 오답. 서비스 보고서는 서비스를 정의하는 것이 아니라 서비스 성과에 대한 세부 정보를 제공함.

37 / 40
문제 관리가 변경 요청을 제기할 수 있는 이유는?

A) 인시던트의 근본 원인을 해결하기 위해
B) 운영 환경에서 릴리스를 구현하기 위해
C) 알려진 오류를 로깅하기 위해
D) 인시던트를 해결하기 위해

A) 정답. 근본 원인의 수정이 서비스에 영향을 미치는 경우, 문제 관리는 변경 요청을 제기할 수 있음. (참고문헌 B: 3장)
B) 오답. 릴리스 구현은 릴리스 관리의 일부임.
C) 오답. 알려진 오류는 그냥 알려진 오류 데이터베이스에 기록됨.
D) 오답. 인시던트 해결은 인시던트 관리에서 수행하며, 일반적으로 변경 기록이 필요하지 않음.

38 / 40
인력들은 적절한 교육/경험을 바탕으로 역량을 갖추고 있어야 한다.

ISO/IEC 20000-1 표준의 역량에 관련된 요구사항은?

A) 역량을 입증하는 증거로 적절한 문서화된 정보를 보유하고 있어야 함.
B) 각 역할에 적어도 2명의 직원들이 적합한 교육을 받아야 함.
C) 직원들은 관련 분야의 학사 학위 이상을 소지해야 함.
D) 직원들은 ISO/IEC 27000에 대한 관련 보안 교육을 받아야 함.

A) 정답. 이것은 표준에 따른 요구사항임. (참고문헌 A: 7.2장)
B) 오답. 이것은 자원의 가용성과 관련이 있지만, 역량에 대한 베스트 프랙티스는 아님.
C) 오답. 이것은 자원의 가용성과 관련이 있지만, 필수는 아님.
D) 오답. 이것은 정보 보안에 대한 특정 교육이지만, 일반적으로 역량에 대한 베스트 프랙티스는 아님.

39 / 40
IT 인프라의 다양한 구성요소들 간의 논리적/물리적 관계를 기록하는 책임이 있는 프로세스는?

A) 구성 관리
B) 인시던트 관리
C) 릴리스 및 배치 관리
D) 서비스 가용성 관리

A) 정답. 이것이 구성 관리의 주요 목적임. (참고문헌 A: 8.2.6장)
B) 오답. 인시던트 관리는 IT 인프라 구성요소의 기록에 대한 책임은 없음.
C) 오답. 릴리스 및 배치 관리는 IT 인프라 구성요소의 기록에 대한 책임은 없음.
D) 오답. 서비스 가용성 관리는 인프라 구성요소와 이들 간의 관계의 기록에 대한 책임은 없음.

40 / 40
서비스 관리 시스템 (SMS)과 서비스의 모니터링/측정/분석/평가의 **주요한** 목적은?

A) 고객/기타 이해관계자들과 결과를 공유하기 위해서
B) 서비스 관리 목적 대비 성과를 평가하기 위해서
C) SMS/서비스를 개선하기 위한 지속적 개선 기회를 창출하기 위해서
D) 내부 감사를 위해 측정 가능하고 신뢰할 수 있는 입력을 제공하기 위해서

A) 오답. 모니터링과 측정 결과는 고객 대상의 보고 목적이 아니라 조직의 내부 평가에 사용됨.
B) 정답. 모니터링과 측정은 서비스 관리 목적 대비 SMS의 성과를 측정하는데 사용됨. (참고문헌 A: 9.1장)
C) 오답. 이것은 모니터링과 측정의 결과 중 하나일 수 있지만, 모니터링과 측정을 하는 주된 이유는 아님.
D) 오답. 내부 감사에서 이러한 측정 결과를 검토할 수도 있지만, 이것이 반드시 입력으로 사용되지는 않음.

평가

아래 표는 이 샘플 시험의 문제에 대한 정답을 보여줍니다.

문항	정답	문항	정답
1	A	11	D
2	C	12	A
3	C	13	D
4	D	14	C
5	C	15	C
6	C	16	D
7	B	17	D
8	A	18	C
9	A	19	C
10	D	20	B
11	C	31	B
12	A	32	C
13	A	33	B
14	A	34	D
15	B	35	D
16	C	36	B
17	D	37	A
18	D	38	A
19	A	39	A
20	C	40	B

EXIN 에 문의

www.exinasia.com

office@exinasia.com