

--1) Co značí jednotlivá písmena zkratky SLA? Co SLA znamená vůči službě?--

Service Level Agreement je dohoda mezi poskytovatelem služeb IT a zákazníkem. Popisuje nejen předmět smlouvy ale i její účel. Jedná se o dohodu popisující službu IT.

--2) Co je to služba dle ITIL?--

Služba musí uspokojit potřebu zákazníka jak jejím výsledkem ale i tím jak funguje.. třeba připojení k internetu

--3) Popište životní cyklus služby.--

- a) strategie
- b) design
- c) transition -> uvedení do provozu
- d) operation -> monitorování během provozu
- e) improvement -> zlepšování služby

--4) Jaké služby patří pod IT Service Management? Popište příklad z praxe.--

Naučit zaměstnance pracovat se službami které nabízí. Disciplína která se této oblasti věnuje se nazývá IT Service Management. Manuál jak zacházet s tiskárnou atd.

--5) Čím je tvořen ITSM?--

- a) lidé
- b) nástroje
- c) procesy

--6) Jaké jsou přínosy ITSM?--

Zvýšení spokojenosti zákazníků, eliminace zbytečné práce a vyšší produktivita a využívání znalostí. Dále zvýšení dostupnosti a spolehlivosti služeb. Měření efektivity a hospodárnosti.

--7) Jaký je rozdíl mezi standardem a rámcem ITSM?--

- standard -> jasně definované a měřitelná pravidla
- rámec -> jsou to jakésy postupy

--8) Definujte procesy patřící do COBIT 5--

- a) plánování a organizace
- b) implementace AI
- c) deliver and support
- d) monitoring a evaluace

--9) Jaké fáze má MOF 4.0 ?--

- a) fáze plánu
- b) fáze dodávky
- c) provozní fáze, monitoring, problémy v souladu s SLA
- d) řídicí vrstva pomáhá IT spravovat zařízení

--10) Co je označováno zkratkou CMDB a CMS?--

CMDB -> configuration management database

CMS -> configuration management system

--11) Co je to Event Management?--

Změna stavu významná z hlediska konfigurační nebo služby IT. Používá se u výstrahy nebo upozornění pocházejících od služby. Jeho odpovědností je detekovat eventy a provést vhodnou akci. Název vychází ze slova Event (akce), který popisuje akce spouštěcí služby IT, které jsou významné z hlediska řízení konfigurační položky. Event management je reprezentován monitorovacím nástrojem, například Zabbix.

--12) Jaké jsou typy eventů v Event Managementu.--

- a) informational - sledování trendů
- b) warning - přetížení RAM, CPU
- c) exception - pád serveru, hacking

--13) Co zahrnuje proces managementu služeb--

- a) procesy dodávky služeb
- b) procesy řízení vztahů
- c) procesy řešení
- d) řídicí procesy
- e) procesy uvolňování

--14) Co umožňují a zajišťuje IT Security Management--

- a) jsou produkovány reporty
- b) jsou spravovány bezpečnostní incidenty
- c) jsou implementovány a udržovány bezpečnostní kontroly

--15) Popište architektonický styl SOA(Service Oriented Architecture) pro IT služby.--

Jedná se o způsob analýzy, návrhu, integrace a údržby informačních systémů založených na službách. Popisuje jaké druhy požadavků je schopna služba zpracovat. Autonomní softwarová jednotka která nabízí jednu nebo více implementovaných funkcí.

--16) Jaké jsou základní principy architektury Microservices ?--

- a) Jednoduchost
- b) Nezávislost
- c) Automatizace

--17) Porovnejte architekturu SOA a Microservices--

- a) Nezávislé a volně párované služby
- b) každá služba je samostatný základ kódu
- c) služby se dají nezávisle nasadit
- d) služby vzájemně dobře komunikují prostřednictvím API

--18) Čím je tvořen model BMIS (Business Model for Information Security)--

Jeden z prvních dokumentů, který se zabývá plánováním informační bezpečnosti komplexně z pohledu celé organizace. Hlavními elementy jsou procesy, lidé, technologie a organizace. Prvky v modulu jsou na sobě vzájemně závislé, proto když dojde ke změně jednoho z nich, postihne to celý modul.

--19) Jaké kroky jsou vykonány při analýze rámce CorSet?--

- a) Vytvoření katalogu služeb organizace
- b) Pro každou službu se vyplní rodný list služby včetně návrhu měřitelných ukazatelů kvality služeb
- c) V rámci rodných listů je vytvořen seznam klíčových procesů a činností vztahujících se na službu
- d) Pro každou službu se realizuje průzkum kvality a definují se kvalitativní standardy
- e) Pro jednotlivé procesy se vykoná zkoumání efektivnosti a v případě zjištění nedostatků je proces podrobně analyzován s cílem zjištění příčiny.

--20) Co to je strategický cyklus?--

Je to nekonečný kruh střídajících se fází. Velmi často se točí dvou nebo více rychlostně - firmy mívají dlouhodobou strategii a pak například v ročních cyklech tyto strategii vyhodnocují a přizpůsobují

- a) Strategická analýza
- b) Formulace strategie
- c) Realizace
- d) Přizpůsobení

--21) Jaké perspektivy jsou definovány v Balanced ScoreCard?--

- a) finanční perspektiva
- b) zákaznická perspektiva
- c) procesní perspektiva
- d) učení se a růst

--22) K čemu slouží KPI při sestavování strategie služby?--

KPI označuje indikátory / ukazatele / metriky výkonnosti přiřazené procesu, službě, organizačnímu útvaru, celé organizaci.

--23) Popište analýzu pěti sil--

Podstatou metody je prognózování vývoje konkurenční situace. Na základě odhadu možného chování následujících subjektů a objektů působících na daném trhu a rizika hrozícího podniku z jejich strany

- a) stávající konkurenti
- b) potencionální konkurenti
- c) dodavatelé
- d) kupující
- e) substituty

--24) Kdy se používá metoda MOST?--

je analytická technika používaná při strategickém plánování a tvorbě strategie. Nejprve je vymezeno poslání organizace, pak její cíle, následně strategie a konečně taktika.

--25) Popište životní cyklus služby.--

- a) strategy
- b) design
- c) transition
- d) operation
- e) improvement

--26) Co je záruka služby--

Zajištění pozitivního efektu co služba pokrývá (funkčnost, užitečnost)

- a) dostupnost
- b) kapacita
- c) nepřetržitost
- d) bezpečnost

--27) Kdo jsou zainteresované strany služby--

Zainteresované strany se zajímají o organizaci, projekt nebo službu. Zainteresované strany ovlivňují nebo jsou samy ovlivňovány

--28) Popište metodický rámec ITIL jako proces několika aktivit--

![[Screenshot from 2022-05-02 21-14-05.png]]

--29) K čemu slouží Management System?--

Management system spojuje několik vzájemně souvisejících věcí, které spolupracují na dosažení vyššího cíle, učení a zlepšování se je zastřešující vizí.

--30) Jaké jsou 4P pro strategii služby?--

- a) perspektiva
- b) pozice
- c) plán
- d) vzorce chování

--31) Jaké typy poskytovatelů služeb rozlišujeme?--

- a) interní
- b) sdílený poskytovatel
- c) externí

--32) Jaký je rozdíl mezi kvantifikací a kvalifikací služby?--

Kvantifikace výsledku – výsledky musí být zákazníkovi předloženy jasně a měřitelně.

Kvalifikací a vizualizace služby se liší především v tom, jak a v jakém kontextu vytvářejí přidanou hodnotu.

--33) Popište definici služeb založenou na výsledcích.--

služba představuje možnost vytvořit pro zákazníka přidanou hodnotu tím, že usnadní nebo podpoří dosažení požadovaných výsledků

--34) Popište definici balíčků služby.--

Aby bylo možno obsloužit poptávku různými způsoby, může mít každý balíček specifické úrovně služeb

--35) Co je to výpočet ziskovosti služby?--

Return of Investment (ROI)

Strategické zaměření investic do IT a tím také míra, jakou služba přispívá k celkové strategii.

--36) K čemu slouží hodnotová síť?--

Popisuje síť vztahů mezi dvěma nebo více skupinami či organizacemi, poskytuje materiální, nebo hmotné i nehmotné hodnoty.

--37) Jaké cíle má správa strategie služeb IT?--

Vytvoření strategie služeb v souladu s celkovou obchodní strategií. Hledají se odpovědi na otázky: "O co se zajímat, jaké priority, jak to nejlépe udělat"

--38) Co řídí správa portfolia služeb?--

V rámci portfolia služeb jsou zdokumentovány všechny služby, které poskytovatel služeb IT navrhl, vyvinul, vytvořil nebo již poskytoval. Správa portfolia služeb je strategickým procesem, který působí na všechny fáze životního cyklu.

--39) Co je to požadavek? Jaký je rozdíl mezi požadavkem a incidentem?--

Požadavek je žádost uživatele o informace

Incident je porucha služby

--40) Popište fáze návrhu služby.--

![[Screenshot from 2022-05-03 09-30-22.png]]

--41) Co znamená vyvážený návrh služby?--

Důraz je kladen na dostupné zdroje, předpokládaný čas realizace a náklady na novou službu. Vytváří se tak trojúhelník s napětím mezi funkcionalitou, zdroji a časovým plánováním

--42) Jak určíme požadavky na návrh služby?--

Pro dosažení obchodních cílů pomocí služeb je důležité pochopit odpovídající důvody požadavků a požadavky samotné, aby se naplánovalo jejich převedení do služeb IT

--43) Co patří k aspektům při návrhu služby?--

a) návrh řešení v podobě služeb IT

b) návrh systému správy služeb a nástrojů pro správu a řízení služeb

c) návrh technologických architektur a architektur řízení

--44) Co je to koordinace návrhu služby?--

Základem pro dosažení stanovených cílů fáze návrhu služby je koordinace návrhu za pomoci konzistentních a proveditelných požadavků a doporučení pro různé aspekty návrhu

--45) Určete KPI pro koordinaci návrhu--

-

--46) Co je to katalog služeb?--

Katalog služeb je důležitou součástí poskytování služeb, určenou pro zákazníka. Slouží jako ucelený zdroj informací

--47) K čemu slouží správa úrovně služeb?--

Service Level Management

Proces zajišťuje průběžnou kontrolu příslibené úrovně služeb a vykazování služeb

--48) Proč jsou důležité kapacity pro návrh služby?--

Správa kapacit je ústředním orgánem pro všechny aspekty služby a zdrojů týkající se kapacity a výkonnosti

--49) Co je to kontinuita služeb IT?--

Technickou podporu pro správu kontinuity businessu poskytuje správa kontinuity služeb IT (ITSCM), která zajišťuje v případě mimořádných událostí / katastrof přežití potřebných služeb a infrastruktury IT.

--50) Jak funguje správa bezpečnosti informací?--

Dohlíží, aby byly služby provozovány a dále zlepšovány s ohledem na bezpečnost, na procesy a funkce provozu služeb.

--51) Proč je důležité do návrhu služby zahrnout i správu dodavatelů?--

Proces správy dodavatelů zajišťuje dodržování smluv s dodavateli a třetími stranami, a pomáhá tak podporovat obchodní požadavky

--52) Co je to přechod služby?--

Přechod služby jako fáze životního cyklu služby, přejímá zodpovědnost za převedení strategie služby.

--53) Jak probíhá plánování přechodu služby?--

Proces plánování a podpory přechodu připravuje celkové plánování pro přechod služby a koordinuje k tomu potřebné zdroje.

--54) Co řeší správa změn?--

![[Screenshot from 2022-05-03 11-58-51 1.png]]

--55) Porovnejte změnu a incident.--

Změna je požadavek na službu, který upravuje funkční / nefunkční požadavek na systém.

Incident je chyba ve vykonávání funkčního / nefunkčního požadavku systému.

--56) Jak souvisí release, změna a plánování?--

Změna je nasazována v release. Plánování určuje harmonogram nasazování releaseu.

--57) Co je to validace a testování služby?--

Proces validace a testování služby se z hlediska zajištění kvality stará, aby při dodávce nové nebo upravené služby tato stačila požadavkům na funkčnosti a spolehlivost.

--58) Je možné vyhodnocovat změny? Pokud ano, kdy a jakým způsobem.--

Vyhodnocení služby stojí proces, poskytující konzistentní a standardizované prostředky a možnosti pro zjišťování výkonnosti upravené služby. Skutečný výkon změny se kontroluje s očekávanou výkonností a odchylky se zpracovávají.

--59) Co je to znalost? Jak je důležitá pro službu?--

Aby bylo možné činit správná rozhodnutí ve správnou chvíli, je potřeba mít k dispozici rychle, přesně a srozumitelně podané informace – znalosti.

--60) Popište cíle a principy provozu služby.--

Provoz služeb je zodpovědný za provádění služeb, které byly v předchozích fázích životního cyklu služby naplánovány, navrženy a sestaveny

--61) Popište funkce správy událostí.--

Identifikace a analýza událostí a vyvození adekvátních opatření jsou hlavní úlohy správy událostí, nabízí možnost včasného odhalení incidentů, nebo dokonce problémů

--62) Popište funkce správy incidentů--

Správa incidentů zaznamenává, zkoumá, kategorizuje, přiřazuje prioritu a sleduje všechny poruchy služeb, aby je bylo možné odstranit co nejrychleji a s minimálními dopady pro uživatele

--63) Popište funkce správy problémů.--

![[Screenshot from 2022-05-03 12-27-43.png]]

--64) K čemu slouží service desk?--

Service desk slouží uživatelům jako primární kontaktní místo při hlášení poruch služeb a žádostech o službu

--65) Co je technická správa?--

Pojem technická správa se týká skupin, oddělení nebo týmů, které poskytují expertní technické znalosti a přebírají správu infrastruktury IT. Poskytuje potřebné technické znalosti a odpovídající zdroje k udržení stabilního provozu infrastruktury IT. Tato funkce hraje rovněž důležitou roli při návrhu, testování, release a zlepšování služeb IT

--66) Popište zásady neustálého zlepšování služeb.--

![[Screenshot from 2022-05-03 12-30-19.png]]

--67) Co je registr CSI?--

Registr CSI slouží k dokumentaci a kategorizaci různých možností zlepšení, například na malé, střední a velké záměry.

--68) Popište princip Demingovho cyklu (PDCA).--

Demingův cyklus neboli též PDCA cyklus je metoda postupného zlepšování například kvality výrobků, služeb, procesů, aplikací, dat, probíhající formou opakovaného provádění čtyř činností

- a) plan
- b) do
- c) check
- d) act

--69) Jak měříme služby?--

Aby bylo možné zjistit, zda je potřeba zlepšit proces nebo službu, porovnávají se výchozí hodnoty později s aktuálním stavem.

--70) Co je to benchmarking?--

Praxi mnohonásobně ověřený nástroj pro podporu podnikové analýzy a k měření výkonnosti, který zahrnuje porovnání jejich vlastního potenciálu, výkonnosti a v neposlední řadě i procesů



--71) Jak vypočítáme návratnost investic CSI?--

Otázka návratnosti investic (Return on Investment, ROI) a zajištění ROI během úvah o ziskovosti, potažmo investicích, je potřeba posuzovat ve vztahu k různým faktorům

--72) Proč je důležité vykazovat služby--

Vykazování služeb zodpovídá za tvorbu a dodávání zpráv o dosažených výsledcích a vývoji úrovně služeb.

--73) Popište stručně jednotlivé fáze metodického rámce ITIL.--

- a) strategie
- b) design
- c) transition -> uvedení do provozu
- d) operation
- e) improvement

--74) Popište zlepšovací proces v sedmi krocích.--

![[Screenshot from 2022-05-03 13-01-47.png]]

--75) Jak se ovlivňují ITSM a ITIL?--

Základním předpokladem úspěchu implementace jakékoli části ITSM, ať se již jedná o několik samostatných prvků „best practice“ nebo o celé procesy, resp. funkce ITIL® či o komplexní systémy řízení služeb IT, je věnovat vyváženou pozornost všem třem ITSM aspektům, tj. lidé, nástroje, procesy