

**IT Service Management Foundation (based on ITIL®)
edizione Dicembre 2007**

contenuto

- 2 introduzione
- 3 esame
- 12 chiave delle risposte
- 32 valutazione



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

Internet www.exin-exams.com

Introduzione

Questo è un modello d'esame IT Service Management Foundation (based on ITIL®).

Questo modello d'esame è costituito da 40 domande a risposta multipla. Ogni domanda ha un numero di possibili risposte, delle quali solo una è la risposta corretta.

Il numero massimo di punti che può essere ottenuto per questo esame è 40. Ogni risposta corretta vale un punto. Avrai superato l'esame se ottieni 26 o più punti.

Il tempo concesso per questo esame è di 60 minuti.

Le informazioni contenute nel presente documento non possono in nessun modo essere considerate per trarne alcun diritto o obbligazione.

Buona fortuna!

Copyright © 2007 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.

Esame

1 di 40

Quale processo è responsabile per la costituzione del sistema di allocazione dei costi?

- A. Availability Management
- B. Capacity Management
- C. Gestione Finanziaria dei Servizi IT
- D. Gestione dei Livelli di Servizio

2 di 40

Quale processo comprende la descrizione e la registrazione di tutte le componenti nell'Infrastruttura IT?

- A. Capacity Management
- B. Configuration Management
- C. Problem Management
- D. Gestione dei Livelli di Servizio

3 di 40

La gestione della disponibilità di un Servizio come parte dell'iniziativa globale di Gestione del Servizio è importante per una Erogazione del Servizio efficiente.

Quale dei seguenti assunti spiega il motivo alla base della gestione della Disponibilità del Servizio?

- A. La maggior parte dei Fornitori di Servizio ha stipulato Contratti dei Livelli di Servizio (SLA) con i propri clienti, in modo tale da garantire la Disponibilità.
- B. L'esternalizzazione costituisce oggi l'opzione più efficace per il settore dell'IT attuale, poiché permette di lasciare la Disponibilità di un Servizio alla capacità dell'outsourcer.
- C. Gli strumenti di Gestione dei Servizi permettono di accedere a informazioni di performance in tempo reale, rendendo pertanto la gestione della Disponibilità discutibile.
- D. Il business dipende maggiormente dal settore IT al fine di soddisfare gli obiettivi aziendali, pertanto il raggiungimento della Disponibilità attesa è di fondamentale importanza.

4 di 40

Quale **non** è una attività del Service Desk?

- A. adottare Rimedi Provvisori
- B. registrare gli Incidenti
- C. abbinare un Incidente a un Errore Noto
- D. risolvere un Problema

5 di 40

Come viene definito l'utilizzo di esperti tecnici aggiuntivi nel processo di Incident Management?

- A. escalation funzionale
- B. classificazione dell'Incidente
- C. analisi del Problema
- D. risoluzione e riparazione dell'Incidente

6 di 40

Qual è la **prima** attività da svolgere all'avvio del processo di Release Management?

- A. comunicazione, preparazione e formazione
- B. Preparazione di un piano di release
- C. progettazione, costruzione e configurazione
- D. avvio della Politica di Release

7 di 40

Quale attività **non** rientra tra le responsabilità dell'IT Service Continuity Management?

- A. l'analisi dei rischi
- B. la progettazione degli scenari di ripristino
- C. l'analisi dell'impatto dei maggiori incidenti
- D. la verifica delle procedure di ripristino

8 di 40

Il Gestore della Capacità chiede all'utente di una applicazione se una determinata attività può essere svolta la notte, in modo da non sovraccaricare la CPU durante il giorno.

A quale parte del processo di Capacity Management tale aspetto fa riferimento?

- A. Gestione delle Applicazioni
- B. Dimensionamento delle Applicazioni
- C. Gestione della Richiesta
- D. Modellazione

9 di 40

Una efficace diagnosi di un Problema porta a un Errore Noto. Sulla base di tale Errore Noto è possibile inviare una Richiesta di Cambiamento (RFC).

Quando è possibile chiudere l'Errore Noto?

- A. Quando la revisione del Cambiamento ha portato a risultati soddisfacenti.
- B. Quando gli Incidenti relativi all'Errore Noto non si verificano più.
- C. Quando la RFC è registrata con il Change Management.
- D. Quando la RFC è autorizzata dal Comitato Consultivo sui Cambiamenti (CAB).

10 di 40

Nell'azienda X un componente specifico dell'infrastruttura IT è stato modificato. Questo può comportare conseguenze per gli altri componenti.

Quale processo è necessario avviare al fine di ottenere un quadro chiaro di tali conseguenze?

- A. Availability Management
- B. Capacity Management
- C. Change Management
- D. Configuration Management

11 di 40

Nell'IT Service Continuity Management vengono adottate varie misure precauzionali al fine di assicurare l'erogazione dei Servizi durante/dopo una catastrofe. Un esempio di ciò può essere un sistema di alimentazione d'emergenza.

Quale dei seguenti processi può adottare tale tipo di misure?

- A. Availability Management
- B. Capacity Management
- C. Change Management
- D. Incident Management

12 di 40

Quando è necessario effettuare una Revisione Post Implementazione (PIR)?

- A. dopo ogni Cambiamento
- B. su richiesta della persona che ha inviato la richiesta di Cambiamento
- C. in caso di Cambiamenti d'emergenza
- D. al verificarsi di un altro Incidente dello stesso tipo dopo avere apportato il Cambiamento

13 di 40

Qual è la prima fase nell'Incident Management?

- A. rilevamento e registrazione
- B. determinazione della categoria
- C. determinazione della priorità
- D. supporto iniziale

14 di 40

Quando un evento è registrato al Service Desk, in quale ordine i processi saranno verosimilmente eseguiti?

- A. Configuration Management, Incident Management, Change Management, Release Management
- B. Incident Management, Change Management, Problem Management, Release Management
- C. Incident Management, Problem Management, Change Management, Release Management
- D. Problem Management, Configuration Management, Release Management, Change Management

15 di 40

Dove sono registrati gli accordi relativi all'Erogazione del Servizio e ai suoi rapporti con il Security Management?

- A. nel Piano della Capacità
- B. nel Configuration Management Database (CMDB)
- C. nella Libreria di Riferimento del Software (DSL)
- D. in un Contratto dei Livelli di Servizio (SLA)

16 di 40

Quale dei seguenti assunti relativi al Catalogo di Servizio è corretto?

- A. Può essere utilizzato al posto di un Contratto dei Livelli di Servizio (SLA)
- B. Descrive tutti i Servizi forniti dall'organizzazione di IT Management.
- C. Descrive solo i Servizi compresi anche nel Contratto dei Livelli di Servizio (SLA).
- D. Non è necessario al fine di stipulare un Contratto sui Livelli di Servizio (SLA).

17 di 40

Dove vengono pubblicati i Cambiamenti approvati?

- A. nel Comitato Consultivo sui Cambiamenti (CAB)
- B. nel Configuration Management Database (CMDB)
- C. nel Piano Anticipato dei Cambiamenti (FSC)
- D. nel Programma di Miglioramento del Servizio (SIP)

18 di 40

Quale dei seguenti assunti fornisce la descrizione migliore dei contenuti della Libreria di Riferimento del Software (DSL)?

- A. versioni autorizzate di tutti i software utilizzati nell'infrastruttura
- B. copie di tutti i programmi software live
- C. copie di tutte le versioni software necessarie
- D. software in attesa del test di accettazione dell'utente

19 di 40

Quale processo ha il compito di classificare le Anomalie del Servizio segnalate dagli utenti?

- A. Change Management
- B. Incident Management
- C. Problem Management
- D. Gestione dei Livelli di Servizio

20 di 40

I registratori di cassa in un supermercato presentano anomalie di rete quotidianamente tra le 16:00 e le 18:00.

Quale processo è responsabile per spiegare tali problemi?

- A. Availability Management
- B. Capacity Management
- C. Change Management
- D. Problem Management

21 di 40

Qual è il criterio utilizzato dal Change Management nella determinazione della categoria Minore, Significativa/Sostanziale o Maggiore di una Richiesta di Cambiamento (RFC)?

- A. Contenuto
- B. Impatto
- C. Priorità
- D. Urgenza

22 di 40

Quale delle seguenti domande **non** può essere risposta direttamente dal Configuration Management Database (CMDB)?

- A. Quali Incidenti o Problemi si sono verificati in questo PC?
- B. Da quali Elementi di Configurazione (CI) è composto un Servizio specifico?
- C. Quali membri dello staff del dipartimento X sono stati trasferiti al dipartimento Y?
- D. Quali Richieste di Cambiamento (RFC) sono state inviate per un server specifico?

23 di 40

In che modo un'organizzazione può determinare l'efficacia del processo di Gestione dei Livelli di Servizio?

- A. verificando i contratti con i fornitori
- B. definendo i Livelli di Servizio
- C. misurando la soddisfazione del cliente
- D. segnalando tutti gli Incidenti

24 di 40

Quale delle seguenti attività **non** rientra tra le attività del Service Desk?

- A. Rilevamento e registrazione degli Incidenti
- B. Indagine e diagnosi degli Incidenti
- C. Gestione delle Richieste di Servizio
- D. Proprietà, monitoraggio, tracciatura, comunicazione

25 di 40

Applicando i metodi e le tecniche di Availability Management per progettare, sviluppare ed erogare un Servizio, quale dei seguenti aspetti non influisce sulla disponibilità generale di tale Servizio?

- A. Costi delle componenti
- B. Tolleranza dell'infrastruttura
- C. Qualità della manutenzione da parte delle organizzazioni di supporto e dei fornitori
- D. Affidabilità dei componenti

26 di 40

Quale delle seguenti attività **non** rientra tra le attività del Problem Management?

- A. Mantenimento delle relazioni con fornitori terzi
- B. Prevenzione proattiva degli Incidenti attraverso l'Analisi delle Tendenze
- C. Prendersi carico degli Incidenti che hanno superato le soglie temporali accettate
- D. Lavorare a stretto contatto con l'Availability Management al fine di assicurare il mantenimento dei livelli di Disponibilità del Servizio concordati

27 di 40

Quale delle seguenti attività rientra tra le attività del Capacity Management?

- A. Manutenibilità
- B. Gestione delle Risorse
- C. Sicurezza
- D. Funzionalità

28 di 40

Qual è l'Obiettivo dell'Incident Management?

- A. Comunicare con Clienti e Utenti in relazione ad Anomalie future del Servizio
- B. Abbinare nuovi Incidenti a Errori Noti
- C. Ripristinare il Servizio più rapidamente possibile
- D. Tracciare i Problemi nel database degli Errori Noti (KEDB)

29 di 40

Quale dei seguenti assunti descrive il concetto base dell'Integrità nel processo di Security Management?

- A. accesso ai dati in qualsiasi momento
- B. protezione dei dati da accesso e utilizzo non autorizzati
- C. capacità di verificare la correttezza dei dati
- D. correttezza dei dati

30 di 40

In quale attività di Configuration Management gli audit vengono completati regolarmente?

- A. Identificazione
- B. Pianificazione
- C. Monitoraggio di stato
- D. Verifica

31 di 40

Quale aspetto **non** è riscontrabile in un rapporto sui Livelli di Servizio concepito per il cliente?

- A. il livello medio di utilizzo dello staff del Service Desk
- B. il livello di disponibilità realizzato e il tempo non disponibile per periodo
- C. la percentuale di Incidenti risolti entro l'obiettivo
- D. i Cambiamenti per periodo effettuati con successo e ritirati

32 di 40

Quale dei seguenti processi è più direttamente collegato o interdipendente con il Capacity Management?

- A. Availability Management
- B. Configuration Management
- C. IT Service Continuity Management
- D. Release Management

33 di 40

Un processo è una serie logicamente coerente di attività finalizzate a un obiettivo predefinito. Per che cosa è responsabile l'owner (proprietario) del processo?

- A. descrizione del processo
- B. implementazione del processo
- C. creazione di rapporti di processo
- D. costituzione del processo

34 di 40

Un black-out ha messo fuori uso l'intera infrastruttura IT. Fortunatamente è disponibile un Piano di Continuità dei Servizi IT (ITSC).

Quando è necessario chiedere al Team di Gestione delle crisi di ricorrere al Piano ITSC?

- A. Immediatamente, poiché il Servizio IT non può essere più utilizzato.
- B. Quando il guasto si estende verosimilmente oltre i livelli di riferimento definiti nel Contratto dei Livelli di Servizio (SLA).
- C. Quando il Responsabile per l'Incidente lo ritiene necessario.
- D. Quando viene superato il tempo entro il quale il guasto deve essere riparato.

35 di 40

Quali processi o funzioni standardizza la richiesta di una nuova stazione di lavoro?

- A. Change Management
- B. Incident Management
- C. Service Desk
- D. Gestione dei Livelli di Servizio

36 di 40

Quale assunto descrive al meglio il ruolo del Service Desk?

- A. Il Service Desk assicura la disponibilità del servizio IT concordato.
- B. Il Service Desk assicura che il telefono sia sempre presidiato.
- C. Il Service Desk è il Punto Unico di Contatto per l'utente.
- D. Il compito primario del Service Desk è quello di indagare sui Problemi.

37 di 40

Quale dei seguenti benefici deriva dall'utilizzo dell'ITIL®?

- A. possibilità di richiedere remunerazione per i Servizi IT
- B. possibilità di crescita più rapida dell'organizzazione attorno ai Servizi IT
- C. aumento dell'efficienza del controllo della qualità e dei costi dei Servizi IT
- D. possibilità degli utenti di influire sull'organizzazione IT che offre i servizi IT

38 di 40

Nel Change Management si svolgono molte attività tra l'accettazione di una Richiesta di Cambiamento (RFC) e il completamento del Cambiamento.

Quale attività viene svolta per **prima** una volta effettuata l'accettazione di una Richiesta di Cambiamento?

- A. costituzione e test del Cambiamento
- B. determinazione dell'urgenza del Cambiamento
- C. implementazione del Cambiamento
- D. schedulazione della Richiesta di Cambiamento

39 di 40

Cosa significa il termine 'Livello di Dettaglio' nel contesto del Configuration Management Database (CMDB)?

- A. La profondità della struttura del database
- B. La collocazione dell'Elemento di Configurazione (CI)
- C. La quantità degli Elementi di Configurazione memorizzati (CI)
- D. La relazione tra i vari Elementi di Configurazione (CI)

40 di 40

Quale dei seguenti compiti è parte della Gestione Proattiva dei Problemi?

- A. analisi delle Tendenze
- B. esecuzione di un Cambiamento per risolvere un Problema
- C. gestione degli Errori Noti
- D. registrazione degli Errori che ricorrono di frequente

chiave delle risposte

1 di 40

Quale processo è responsabile per la costituzione del sistema di allocazione dei costi?

- A. Availability Management
- B. Capacity Management
- C. Gestione Finanziaria dei Servizi IT
- D. Gestione dei Livelli di Servizio

A. Errata. L'Availability Management è responsabile per la disponibilità dei Servizi IT.
B. Errata. Il Capacity Management è strategicamente responsabile per fornire la capacità giusta al momento giusto.
C. Corretta. La Gestione finanziaria dei Servizi IT è responsabile della costituzione di un sistema di allocazione dei costi.
D. Errata. La Gestione dei Livelli di Servizio è responsabile per la gestione dei Contratti dei Livelli di Servizio (SLA).

2 di 40

Quale processo comprende la descrizione e la registrazione di tutte le componenti nell'Infrastruttura IT?

- A. Capacity Management
- B. Configuration Management
- C. Problem Management
- D. Gestione dei Livelli di Servizio

A. Errata. Il Capacity Management è strategicamente responsabile per fornire la capacità giusta al momento giusto.
B. Corretta. Il Configuration Management è responsabile della registrazione degli Elementi di Configurazione (CI) nel Configuration Management Database (CMDB).
C. Errata. Il Problem Management è il processo responsabile della risoluzione (proattiva) dei Problemi.
D. Errata. Il Service Level Management è responsabile della gestione dei Contratti dei Livelli di Servizio (SLA).

3 di 40

La gestione della disponibilità di un Servizio come parte dell'iniziativa globale di Gestione del Servizio è importante per una Erogazione del Servizio efficiente.

Quale dei seguenti assunti spiega il motivo alla base della gestione della Disponibilità del Servizio?

- A.** La maggior parte dei Fornitori di Servizio ha stipulato Contratti dei Livelli di Servizio (SLA) con i propri clienti, in modo tale da garantire la Disponibilità.
- B.** L'esternalizzazione costituisce oggi l'opzione più efficace per il settore dell'IT attuale, poiché permette di lasciare la Disponibilità di un Servizio alla capacità dell'outsourcer.
- C.** Gli strumenti di Gestione dei Servizi permettono di accedere a informazioni di performance in tempo reale, rendendo pertanto la gestione della Disponibilità discutibile.
- D.** Il business dipende maggiormente dal settore IT al fine di soddisfare gli obiettivi aziendali, pertanto il raggiungimento della Disponibilità attesa è di fondamentale importanza.

- A. Errata. A prescindere da un SLA formale o informale, la struttura IT deve fornire Servizi per soddisfare gli obiettivi aziendali.
- B. Errata. Anche se i servizi non vengono esternalizzati, la gestione della Disponibilità del Servizio presenta un livello di criticità tale da soddisfare le esigenze del business.
- C. Errata. Il fatto che la struttura IT può raccogliere più dati non comporta che tali devono essere raccolti, né che tutti sono di valore. La gestione della Disponibilità richiede più di semplici input di dati in tempo reale.
- D. Corretta. Il rapporto tra la struttura IT e il business è assai critico e, al fine di permettere al business di raggiungere i propri obiettivi, i Servizi devono essere conformi ai Livelli di Servizio concordati.

4 di 40

Quale **non** è una attività del Service Desk?

- A.** adottare Rimedi Provvisori
- B.** registrare gli Incidenti
- C.** abbinare un Incidente a un Errore Noto
- D.** risolvere un Problema

- A. Errata. Il Problem Management è in grado di supportare il Service Desk con Rimedi Provvisori per gli Incidenti. Il Service Desk adotta tali Rimedi. Ad esempio: riavviare il PC.
- B. Errata. Il Service Desk registra tutti gli Incidenti.
- C. Errata. Il Service Desk cerca di risolvere un Incidente abbinando gli Incidenti a Errori Noti.
- D. Corretta. La risoluzione dei Problemi è un'attività di Problem Management, non del Service Desk.

5 di 40

Come viene definito l'utilizzo di esperti tecnici aggiuntivi nel processo di Incident Management?

- A. escalation funzionale
- B. classificazione dell'Incidente
- C. analisi del Problema
- D. risoluzione e riparazione dell'Incidente

A. Corretta. Il coinvolgimento di personale tecnico più competente è denominata "escalation funzionale".

B. Errata. La Classificazione degli Incidenti è effettuata dallo staff del Service Desk o da quello dell'Incident Management.

C. Errata. L'Analisi dei Problemi è effettuata dallo staff di Problem Management.

D. Errata. La Risoluzione e la riparazione degli Incidenti è effettuata dallo staff del Service Desk o da quello dell'Incident Management.

6 di 40

Qual è la **prima** attività da svolgere all'avvio del processo di Release Management?

- A. comunicazione, preparazione e formazione
- B. Preparazione di un piano di release
- C. progettazione, costruzione e configurazione
- D. avvio della Politica di Release

A. Errata. La comunicazione, la preparazione e la formazione vengono effettuati durante l'implementazione del processo.

B. Errata. La preparazione di un piano di release è un'attività svolta una volta che il processo è implementato e operativo.

C. Errata. La progettazione, la costruzione e la configurazione di una release è un'attività svolta una volta che il processo è implementato e operativo.

D. Corretta. La definizione della politica di rilascio è la prima attività da svolgere quando si avvia il processo.

7 di 40

Quale attività **non** rientra tra le responsabilità dell'IT Service Continuity Management?

- A. l'analisi dei rischi
- B. la progettazione degli scenari di ripristino
- C. l'analisi dell'impatto dei maggiori incidenti
- D. la verifica delle procedure di ripristino

- A. Errata. L'analisi dei rischi è parte dell'IT Service Continuity Management.
- B. Errata. La progettazione degli scenari di ripristino è parte dell'IT Service Continuity Management.
- C. Corretta. L'analisi dell'impatto dei maggiori incidenti è parte dell'Incident Management.
- D. Errata. La verifica delle opzioni di ripristino è parte dell'IT Service Continuity Management.

8 di 40

Il Gestore della Capacità chiede all'utente di una applicazione se una determinata attività può essere svolta la notte, in modo da non sovraccaricare la CPU durante il giorno.

A quale parte del processo di Capacity Management tale aspetto fa riferimento?

- A. Gestione delle Applicazioni
- B. Dimensionamento delle Applicazioni
- C. Gestione della Richiesta
- D. Modellazione

- A. Errata. La Gestione delle Applicazioni è l'attività quotidiana finalizzata a mantenere e supportare le applicazioni utilizzate dall'organizzazione.
- B. Errata. Il Dimensionamento delle Applicazioni è utilizzato per determinare la capacità richiesta per supportare applicazioni nuove o modificate.
- C. Corretta. La Gestione della Richiesta è utilizzata per determinare le necessità di capacità del cliente e per gestire l'utilizzo della capacità disponibile al fine di permettere la migliore performance possibile durante il periodo in cui il Servizio IT è disponibile.
- D. Errata. La Modellazione è utilizzata per determinare la capacità richiesta al fine di supportare i bisogni di capacità futuri.

9 di 40

Una efficace diagnosi di un Problema porta a un Errore Noto. Sulla base di tale Errore Noto è possibile inviare una Richiesta di Cambiamento (RFC).

Quando è possibile chiudere l'Errore Noto?

- A. Quando la revisione del Cambiamento ha portato a risultati soddisfacenti.
- B. Quando gli Incidenti relativi all'Errore Noto non si verificano più.
- C. Quando la RFC è registrata con il Change Management.
- D. Quando la RFC è autorizzata dal Comitato Consultivo sui Cambiamenti (CAB).

A. Corretta. Una volta che il Cambiamento è stato implementato con successo e risolve il Problema, è possibile chiudere l'Errore Noto.
B. Errata. Questo non significa che il Problema sia risolto. Solo dopo un Cambiamento implementato con successo è possibile chiudere l'Errore Noto.
C. Errata. Quando la RFC è registrata con il Change Management il Problema non è ancora risolto. Solo dopo un Cambiamento implementato con successo è possibile chiudere l'Errore Noto.
D. Errata. Quando la RFC è autorizzata dal Comitato Consultivo sui Cambiamenti (CAB) il Problema non è ancora risolto. Solo dopo un Cambiamento implementato con successo è possibile chiudere l'Errore Noto.

10 di 40

Nell'azienda X un componente specifico dell'infrastruttura IT è stato modificato. Questo può comportare conseguenze per gli altri componenti.

Quale processo è necessario avviare al fine di ottenere un quadro chiaro di tali conseguenze?

- A. Availability Management
- B. Capacity Management
- C. Change Management
- D. Configuration Management

A. Errata. l'Availability Management è responsabile della disponibilità dei Servizi IT.
B. Errata. Il Capacity Management è strategicamente responsabile per fornire la capacità giusta al momento giusto.
C. Errata. Il Change Management è il processo responsabile della pianificazione e dell'implementazione dei Cambiamenti.
D. Corretta. Il Configuration Management è responsabile dell'erogazione delle informazioni sull'Infrastruttura IT, sulle sue componenti e sulle interconnessioni. Al fine di favorire la valutazione dell'impatto di un Cambiamento, il Configuration Management deve avere un adeguato livello di dettaglio.

11 di 40

Nell'IT Service Continuity Management vengono adottate varie misure precauzionali al fine di assicurare l'erogazione dei Servizi durante/dopo una catastrofe. Un esempio di ciò può essere un sistema di alimentazione d'emergenza.

Quale dei seguenti processi può adottare tale tipo di misure?

- A.** Availability Management
- B.** Capacity Management
- C.** Change Management
- D.** Incident Management

A. Corretta. Relativamente alla Disponibilità, l'IT Services Availability Management può definire determinate misure al fine di assicurare l'Erogazione del Servizio in condizioni normali. Una di queste è adottare sistemi di alimentazione d'emergenza.

B. Errata. Il Capacity Management è responsabile strategicamente per fornire la capacità giusta al momento giusto, non per la disponibilità di sistemi di alimentazione d'emergenza.

C. Errata. Il Change Management è responsabile dell'installazione di sistemi di alimentazione d'emergenza poiché si tratta di un Cambiamento ma non è responsabile del loro utilizzo.

D. Errata. L'Incident Management è responsabile per la risoluzione degli Incidenti nel più breve tempo possibile. L'adozione di misure precauzionali non è compito dell'Incident Management.

12 di 40

Quando è necessario effettuare una Revisione Post Implementazione (PIR)?

- A.** dopo ogni Cambiamento
- B.** su richiesta della persona che ha inviato la richiesta di Cambiamento
- C.** in caso di Cambiamenti d'emergenza
- D.** al verificarsi di un altro Incidente dello stesso tipo dopo avere apportato il Cambiamento

A. Corretta. È necessario effettuare una PIR dopo ogni Cambiamento

B. Errata. È necessario effettuare una PIR dopo ogni Cambiamento, non solo su richiesta del richiedente.

C. Errata. È necessario effettuare una PIR dopo ogni Cambiamento, non solo in caso di Cambiamenti d'emergenza.

D. Errata. È necessario effettuare una PIR dopo ogni Cambiamento, non solo al verificarsi di un altro Incidente susseguente al Cambiamento.

13 di 40

Qual è la prima fase nell'Incident Management?

- A.** rilevamento e registrazione
- B.** determinazione della categoria
- C.** determinazione della priorità
- D.** supporto iniziale

A. Corretta. Il rilevamento e la registrazione dell'Incidente costituisce la prima fase del processo di Incident Management.

B. Errata. La determinazione della categoria di un Incidente costituisce una fase del processo di Incident Management, ma si presenta dopo che l'Incidente è stato rilevato e registrato.

C. Errata. La determinazione della priorità costituisce una fase del processo di Incident Management, ma si presenta dopo che l'Incidente è stato rilevato e registrato.

D. Errata. Il supporto iniziale costituisce una fase del processo di Incident Management ma si presenta dopo che l'Incidente è stato rilevato e registrato.

14 di 40

Quando un evento è registrato al Service Desk, in quale ordine i processi saranno verosimilmente eseguiti?

- A.** Configuration Management, Incident Management, Change Management, Release Management
- B.** Incident Management, Change Management, Problem Management, Release Management
- C.** Incident Management, Problem Management, Change Management, Release Management
- D.** Problem Management, Configuration Management, Release Management, Change Management

A. Errata. L'elaborazione di un guasto del Servizio non inizia con il Configuration Management ma esso viene registrato formalmente nel processo di Incident Management.

B. Errata. Trovare la causa originaria dell'evento attraverso il Problem Management tipicamente avviene prima di realizzare un Cambiamento.

C. Corretta.

D. Errata. Il Change Management valuta e autorizza ogni Cambiamento prima dell'implementazione attraverso il Release Management.

15 di 40

Dove sono registrati gli accordi relativi all'Erogazione del Servizio e ai suoi rapporti con il Security Management?

- A.** nel Piano della Capacità
- B.** nel Configuration Management Database (CMDB)
- C.** nella Libreria di Riferimento del Software (DSL)
- D.** in un Contratto dei Livelli di Servizio (SLA)

- A. Errata. Un Piano delle Capacità descrive i bisogni di capacità (futuri).
- B. Errata. I contratti non sono registrati nel Configuration Management Database (CMDB). Nel CMDB sono registrati tutti i componenti IT, gli Elementi di Configurazione (CI) e i rapporti tra loro.
- C. Errata. La Libreria di Riferimento del Software (DSL) contiene solo gli elementi del software autorizzati.
- D. Corretta. Gli accordi con il cliente sono registrati in un Contratto dei Livelli di Servizio (SLA).

16 di 40

Quale dei seguenti assunti relativi al Catalogo di Servizio è corretto?

- A.** Può essere utilizzato al posto di un Contratto dei Livelli di Servizio (SLA)
- B.** Descrive tutti i Servizi forniti dall'organizzazione di IT Management.
- C.** Descrive solo i Servizi compresi anche nel Contratto dei Livelli di Servizio (SLA).
- D.** Non è necessario al fine di stipulare un Contratto sui Livelli di Servizio (SLA).

- A. Errata. Un Contratto sui Livelli di Servizio (SLA) descrive i livelli di Servizio negoziati per un Servizio IT specifico. Il Catalogo dei Servizi descrive tutti i Servizi IT che l'Organizzazione IT è in grado di erogare senza descrivere i Livelli di Servizio.
- B. Corretta. Il Catalogo dei Servizi descrive tutti i Servizi IT forniti dall'Organizzazione IT.
- C. Errata. Un Catalogo dei Servizi può contenere più Servizi di quelli compresi nel Contratto sui Livelli di Servizio (SLA).
- D. Errata. Il Catalogo dei Servizi descrive tutti i Servizi IT che l'Organizzazione IT deve utilizzare al fine di stipulare un Contratto sui Livelli di Servizio.

17 di 40

Dove vengono pubblicati i Cambiamenti approvati?

- A.** nel Comitato Consultivo sui Cambiamenti (CAB)
- B.** nel Configuration Management Database (CMDB)
- C.** nel Piano Anticipato dei Cambiamenti (FSC)
- D.** nel Programma di Miglioramento del Servizio (SIP)

A. Errata. Il Comitato Consultivo sui Cambiamenti (CAB) è costituita da un gruppo di persone che prende decisioni sui Cambiamenti e sulle Richieste di Cambiamento.

B. Errata. Il CMDB è utilizzato per registrare tutte le componenti dell'Infrastruttura IT e le loro relazioni.

C. Corretta. Nel Piano Anticipato dei Cambiamenti (FSC) vengono pubblicati tutti i Cambiamenti approvati e programmati.

D. Errata. Un Programma di Miglioramento del Servizio (SIP) è utilizzato dal Gestione dei Livelli di Servizio per migliorare i Servizi IT.

18 di 40

Quale dei seguenti assunti fornisce la descrizione migliore dei contenuti della Libreria di Riferimento del Software (DSL)?

- A.** versioni autorizzate di tutti i software utilizzati nell'infrastruttura
- B.** copie di tutti i programmi software live
- C.** copie di tutte le versioni software necessarie
- D.** software in attesa del test di accettazione dell'utente

A. Corretta. Solo le versioni autorizzate dei software utilizzati nell'infrastruttura IT sono memorizzati nella DSL.

B. Errata. La DSL contiene solo copie del software autorizzato. Il software live non è necessariamente autorizzato per definizione.

C. Errata. La DSL contiene solo copie del software autorizzato (copie master) già in uso.

D. Errata. La DSL non contiene il software in attesa di accettazione dell'utente.

19 di 40

Quale processo ha il compito di classificare le Anomalie del Servizio segnalate dagli utenti?

- A. Change Management
- B. Incident Management
- C. Problem Management
- D. Gestione dei Livelli di Servizio

A. Errata. Il Change Management è responsabile per la classificazione delle Richieste di Cambiamento e della pianificazione e dell'implementazione dei Cambiamenti.
B. Corretta. Le Anomalie di Servizio sono Incidenti che gli utenti segnalano al Service Desk. Il Service Desk segue il processo di Incident Management al fine di gestire l'Anomalia.
C. Errata. Il Problem Management è responsabile dei Problemi. Le Anomalie di Servizio sono Incidenti, pertanto per essi è responsabile l'Incident Management.
D. Errata. Il Service Level Management è responsabile della gestione dei Contratti dei Livelli di Servizio (SLA).

20 di 40

I registratori di cassa in un supermercato presentano anomalie di rete quotidianamente tra le 16:00 e le 18:00.

Quale processo è responsabile per spiegare tali problemi?

- A. Availability Management
- B. Capacity Management
- C. Change Management
- D. Problem Management

A. Errata. L'Availability Management è il responsabile strategico della disponibilità dei Servizi IT, non dei Problemi e delle anomalie.
B. Errata. Il Capacity Management è il responsabile strategico per fornire la capacità giusta al momento giusto e non è responsabile per Problemi e anomalie.
C. Errata. Il Change Management è responsabile per l'implementazione dei Cambiamenti, non dei Problemi e delle anomalie.
D. Corretta. Il Problem Management è responsabile della Risoluzione dei Problemi. Tali Incidenti si verificano quotidianamente e sono relativi a un Problema.

21 di 40

Qual è il criterio utilizzato dal Change Management nella determinazione della categoria Minore, Significativa/Sostanziale o Maggiore di una Richiesta di Cambiamento (RFC)?

- A. Contenuto
- B. Impatto
- C. Priorità
- D. Urgenza

- A. Errata. Il contenuto di una Richiesta di Cambiamento (RFC) consiste nella descrizione del Cambiamento stesso.
- B. Corretta. L'Impatto è utilizzato per classificare la Richiesta di Cambiamento. L'Impatto determina il numero di risorse in termini di denaro, tempo e capacità, necessarie per implementare il Cambiamento.
- C. Errata. La Priorità è basata sull'impatto e sull'urgenza.
- D. Errata. L'urgenza indica la rapidità con la quale un Cambiamento deve essere implementato.

22 di 40

Quale delle seguenti domande **non** può essere risposta direttamente dal Configuration Management Database (CMDB)?

- A. Quali Incidenti o Problemi si sono verificati in questo PC?
- B. Da quali Elementi di Configurazione (CI) è composto un Servizio specifico?
- C. Quali membri dello staff del dipartimento X sono stati trasferiti al dipartimento Y?
- D. Quali Richieste di Cambiamento (RFC) sono state inviate per un server specifico?

- A. Errata. Gli Incidenti e i Problemi sono relativi a Elementi di Configurazione (CI) e sono registrati nel CMDB.
- B. Errata. Nel CMDB sono registrati tutti i rapporti tra gli Elementi di Configurazione (CI).
- C. Corretta. I trasferimenti del personale vengono tracciati dal reparto Risorse Umane e tali informazioni non costituiscono parte del CMDB.
- D. Errata. Una Richiesta di Cambiamento (RFC) viene registrata nel CMDB. Quando il Cambiamento è implementato il CMDB viene aggiornato.

23 di 40

In che modo un'organizzazione può determinare l'efficacia del processo di Gestione dei Livelli di Servizio?

- A. verificando i contratti con i fornitori
- B. definendo i Livelli di Servizio
- C. misurando la soddisfazione del cliente
- D. segnalando tutti gli Incidenti

A. Errata. I Contratti con i fornitori sono parte del processo di Gestione dei Livelli di Servizio, ma non è possibile determinare l'efficacia del processo verificando i contratti.
B. Errata. La definizione dei Livelli di Servizio è importante al fine di erogare Servizi IT, ma non offre informazioni sull'efficacia del processo della Gestione dei Livelli di Servizio.
C. Corretta. La soddisfazione del cliente costituisce l'aspetto più importante per determinare l'efficacia della Gestione dei Livelli di Servizio.
D. Errata. Segnalando tutti gli Incidenti è possibile determinare l'efficacia dell'Incident Management, ma non quella della Gestione dei Livelli di Servizio.

24 di 40

Quale delle seguenti attività **non** rientra tra le attività del Service Desk?

- A. Rilevamento e registrazione degli Incidenti
- B. Indagine e diagnosi degli Incidenti
- C. Gestione delle Richieste di Servizio
- D. Proprietà, monitoraggio, tracciatura, comunicazione

A. Errata. Tali attività rientrano tra le responsabilità del Service Desk.
B. Corretta. Tali attività rientrano tra le responsabilità del processo di Incident Management.
C. Errata. Tali attività rientrano tra le responsabilità del Service Desk.
D. Errata. Tali attività rientrano tra le responsabilità del Service Desk.

25 di 40

Applicando i metodi e le tecniche di Availability Management per progettare, sviluppare ed erogare un Servizio, quale dei seguenti aspetti non influisce sulla disponibilità generale di tale Servizio?

- A. Costi delle componenti
- B. Tolleranza dell'infrastruttura
- C. Qualità della manutenzione da parte delle organizzazioni di supporto e dei fornitori
- D. Affidabilità dei componenti

- A. Corretta. Il costo di una componente non influisce direttamente sulla disponibilità generale del servizio.
- B. Errata. La tolleranza, parte dell'affidabilità, influisce direttamente sulla disponibilità generale del servizio.
- C. Errata. La garanzia di assistenza e la possibilità di manutenzione influiscono direttamente sulla disponibilità generale del Servizio.
- D. Errata. L'affidabilità delle componenti influisce direttamente sulla disponibilità generale del servizio.

26 di 40

Quale delle seguenti attività **non** rientra tra le attività del Problem Management?

- A. Mantenimento delle relazioni con fornitori terzi
- B. Prevenzione proattiva degli Incidenti attraverso l'Analisi delle Tendenze
- C. Prendersi carico degli Incidenti che hanno superato le soglie temporali accettate
- D. Lavorare a stretto contatto con l'Availability Management al fine di assicurare il mantenimento dei livelli di Disponibilità del Servizio concordati

- A. Errata. Questo rientra tra le attività svolte dal Problem Management.
- B. Errata. Questo rientra tra le attività svolte dal Problem Management.
- C. Corretta. È possibile richiedere al Problem Management di supportare l'Incident Management come risorsa ma non di assumerne la proprietà.
- D. Errata. Questo rientra tra le attività svolte dal Problem Management.

27 di 40

Quale delle seguenti attività rientra tra le attività del Capacity Management?

- A. Manutenibilità
- B. Gestione delle Risorse
- C. Sicurezza
- D. Funzionalità

- A. Errata. La possibilità di manutenzione è un'attività dell'Availability Management.
- B. Corretta. La Gestione delle Capacità è un'attività del Capacity Management.
- C. Errata. La Sicurezza rientra tra le responsabilità del Security Management.
- D. Errata. La funzionalità è un'attività dell'Availability Management.

28 di 40

Qual è l'Obiettivo dell'Incident Management?

- A. Comunicare con Clienti e Utenti in relazione ad Anomalie future del Servizio
- B. Abbinare nuovi Incidenti a Errori Noti
- C. Ripristinare il Servizio più rapidamente possibile
- D. Tracciare i Problemi nel database degli Errori Noti (KEDB)

- A. Errata. La comunicazione è un compito o un'attività svolta dal Service Desk al fine di supportare l'Incident Management ma non costituisce l'obiettivo dell'Incident Management.
- B. Errata. L'Abbinamento degli Incidenti non è l'obiettivo dell'Incident Management ma è parte della sua attività.
- C. Corretta. Questo è l'obiettivo dell'Incident Management.
- D. Errata. Questa è una delle responsabilità del Problem Management.

29 di 40

Quale dei seguenti assunti descrive il concetto base dell'Integrità nel processo di Security Management?

- A. accesso ai dati in qualsiasi momento
- B. protezione dei dati da accesso e utilizzo non autorizzati
- C. capacità di verificare la correttezza dei dati
- D. correttezza dei dati

- A. Errata. L'accessibilità ai dati non comporta che i dati siano corretti secondo il concetto di 'Integrità'.
- B. Errata. La protezione dei dati è denominata 'Sicurezza'.
- C. Errata. Non è la capacità di verificare la correttezza dei dati ma la correttezza stessa ad essere denominata 'Integrità'.
- D. Corretta. La correttezza dei dati è denominata 'Integrità'.

30 di 40

In quale attività di Configuration Management gli audit vengono completati regolarmente?

- A. Identificazione
- B. Pianificazione
- C. Monitoraggio di stato
- D. Verifica

A. Errata. L'identificazione è relativa all'individuazione delle componenti IT da aggiungere al Configuration Management Database (CMDB).

B. Errata. Pianificare significa stabilire ruoli e responsabilità del processo e determinare il suo raggio d'azione e il livello del Configuration Management Database (CMDB).

C. Errata. Monitorare lo stato delle componenti IT significa visualizzare e classificare tale stato come 'operativo', 'in riparazione', 'in manutenzione', 'archiviato'.

D. Corretta. Parte della verifica viene effettuata con revisioni e audit al fine di stabilire se il Configuration Management Database (CMDB) è aggiornato e corretto.

31 di 40

Quale aspetto **non** è riscontrabile in un rapporto sui Livelli di Servizio concepito per il cliente?

- A. il livello medio di utilizzo dello staff del Service Desk
- B. il livello di disponibilità realizzato e il tempo non disponibile per periodo
- C. la percentuale di Incidenti risolti entro l'obiettivo
- D. i Cambiamenti per periodo effettuati con successo e ritirati

A. Corretta. Il livello medio di utilizzo dello staff del Service Desk è contenuto in un rapporto del Service Desk, non nel rapporto relativo ai Livelli di Servizio.

B. Errata. Il rapporto sui Livelli di Servizio contiene la disponibilità realizzata in un determinato periodo.

C. Errata. La percentuale di Incidenti risolti entro l'obiettivo può rientrare nel rapporto sui Livelli di Servizio.

D. Errata. I Cambiamenti effettuati con successo e ritirati possono rientrare nel rapporto per Livello di Servizio.

32 di 40

Quale dei seguenti processi è più direttamente collegato o interdipendente con il Capacity Management?

- A. Availability Management
- B. Configuration Management
- C. IT Service Continuity Management
- D. Release Management

A. Corretta. Capacity e Availability Management presentano obiettivi comuni e si completano vicendevolmente. Idealmente, considerate le numerose interdipendenze, Availability e Capacity Management possono essere allineati. A causa delle molte dipendenze, i due processi necessitano di essere coordinati in maniera efficace. Entrambi utilizzano molti strumenti e tecniche comuni quali Analisi dell'Impatto a seguito del Guasto sui Componenti (CFIA) e l'Analisi della Struttura dei Guasti (FTA).

B. Errata. Le informazioni del Configuration Management sono utili al Capacity Management e concettualmente, il CDB costituisce un sottoinsieme del CMDB. La relazione più stretta del Capacity Management è con l'Availability Management, a causa della sua interdipendenza.

C. Errata. Nonostante vi sia una stretta connessione, la Continuità del Servizio IT si basa maggiormente sull'Availability Management per eseguire le sue attività di progettazione e sul Capacity Management per le sue richieste di capacità. Il rapporto più solido del Capacity Management è con l'Availability Management a causa della sua interdipendenza.

D. Errata. Il Release Management interagirà con il Capacity Management per la determinazione delle opzioni/piani di roll-out, ma il rapporto più diretto del Capacity Management è con l'Availability Management a causa della sua interdipendenza.

33 di 40

Un processo è una serie logicamente coerente di attività finalizzate a un obiettivo predefinito. Per che cosa è responsabile l'owner (proprietario) del processo?

- A. descrizione del processo
- B. implementazione del processo
- C. creazione di rapporti di processo
- D. costituzione del processo

A. Corretta. La responsabilità principale dell'owner del processo è quella di assicurare l'idoneità del processo e di determinarne il suo raggio d'azione (descrizione).

B. Errata. La responsabilità principale dell'owner del processo è quella di effettuare un controllo ad alto livello del processo e di essere il responsabile ultimo della sua 'bontà'. L'implementazione del processo rientra tra le responsabilità del Responsabile del Processo e del Team del Processo.

C. Errata. Il Rapporto del Processo rientra tra le responsabilità del Responsabile del Processo.

D. Errata. La responsabilità principale dell'owner del processo è quella di effettuare un controllo ad alto livello del processo durante le operazioni. La costituzione del processo rientra tra le responsabilità del Responsabile del Processo sotto la guida dell'owner del processo.

34 di 40

Un black-out ha messo fuori uso l'intera infrastruttura IT. Fortunatamente è disponibile un Piano di Continuità dei Servizi IT (ITSC).

Quando è necessario chiedere al Team di Gestione delle crisi di ricorrere al Piano ITSC?

- A.** Immediatamente, poiché il Servizio IT non può essere più utilizzato.
- B.** Quando il guasto si estende verosimilmente oltre i livelli di riferimento definiti nel Contratto dei Livelli di Servizio (SLA).
- C.** Quando il Responsabile per l'Incidente lo ritiene necessario.
- D.** Quando viene superato il tempo entro il quale il guasto deve essere riparato.

- A. Errata. Si ricorrerà al Piano ITSC una volta trascorso un arco di tempo predefinito e non subito dopo che è avvenuto l'Incidente.
- B. Corretta. Si ricorrerà al Piano ITSC una volta trascorso un arco di tempo predefinito e qualora gli obiettivi definiti nel Contratto dei Livelli di Servizio (SLA) non possano essere raggiunti.
- C. Errata. Si ricorrerà al Piano ITSC una volta trascorso un arco di tempo predefinito e non alla chiamata del Responsabile per l'Incidente.
- D. Errata. Si ricorrerà al Piano ITSC una volta trascorso un arco di tempo predefinito e qualora gli obiettivi definiti nel Contratto dei Livelli di Servizio (SLA) non possano essere raggiunti. Il fatto che il tempo per riparare un guasto superi il tempo massimo concordato non costituisce di per sé un motivo per ricorrere al Piano di Continuità dei Servizi IT.

35 di 40

Quali processi o funzioni standardizza la richiesta di una nuova stazione di lavoro?

- A.** Change Management
- B.** Incident Management
- C.** Service Desk
- D.** Gestione dei Livelli di Servizio

- A. Corretta. La richiesta di una nuova stazione di lavoro costituisce una Richiesta di Cambiamento (RFC). Il Change Management gestisce tutte le Richieste di Cambiamento (RFC) e assegna loro il percorso più efficace, in questo caso, creando un Cambiamento Standard che sarà gestito dal Service Desk come Richiesta di Servizio.
- B. Errata. La richiesta di una nuova stazione di lavoro costituisce una Richiesta di Cambiamento (RFC). L'Incident Management è responsabile per risolvere gli Incidenti al più presto possibile.
- C. Errata. La richiesta di una nuova stazione di lavoro costituisce una Richiesta di Cambiamento (RFC). Il Service Desk è il punto di contatto iniziale per gli utenti.
- D. Errata. La richiesta di una nuova stazione di lavoro costituisce una Richiesta di Cambiamento (RFC). Il Service Level Management è responsabile della gestione dei Contratti dei Livelli di Servizio (SLA).

36 di 40

Quale assunto descrive al meglio il ruolo del Service Desk?

- A.** Il Service Desk assicura la disponibilità del servizio IT concordato.
- B.** Il Service Desk assicura che il telefono sia sempre presidiato.
- C.** Il Service Desk è il Punto Unico di Contatto per l'utente.
- D.** Il compito primario del Service Desk è quello di indagare sui Problemi.

- A. Errata. Questa rientra tra le responsabilità dell'Availability Management.
- B. Errata. È ovviamente importante assicurare che il telefono del Service Desk sia sempre presidiato, ma questa non è la migliore descrizione del ruolo del Service Desk.
- C. Corretta. Essere il Punto Unico di Contatto per gli utenti costituisce una delle responsabilità principali del Service Desk.
- D. Errata. Il Problem Management è responsabile di investigare e risolvere i Problemi.

37 di 40

Quale dei seguenti benefici deriva dall'utilizzo dell'ITIL®?

- A.** possibilità di richiedere remunerazione per i Servizi IT
- B.** possibilità di crescita più rapida dell'organizzazione attorno ai Servizi IT
- C.** aumento dell'efficienza del controllo della qualità e dei costi dei Servizi IT
- D.** possibilità degli utenti di influire sull'organizzazione IT che offre i servizi IT

- A. Errata. Richiedere una remunerazione per l'utilizzo dei Servizi IT è possibile con o senza l'utilizzo dell'ITIL®.
- B. Errata. La costituzione di un'organizzazione IT utilizzando l'ITIL® presenta molti vantaggi ma richiede anche tempo.
- C. Corretta. Utilizzando l'ITIL® è possibile controllare i Servizi IT con maggiore efficienza in termini di qualità e di costi.
- D. Errata. È possibile influire sull'organizzazione IT con o senza l'utilizzo dell'ITIL®.

38 di 40

Nel Change Management si svolgono molte attività tra l'accettazione di una Richiesta di Cambiamento (RFC) e il completamento del Cambiamento.

Quale attività viene svolta per **prima** una volta effettuata l'accettazione di una Richiesta di Cambiamento?

- A. costituzione e test del Cambiamento
- B. determinazione dell'urgenza del Cambiamento
- C. implementazione del Cambiamento
- D. schedulazione della Richiesta di Cambiamento

A. Errata. La costituzione e il test del Cambiamento avvengono una volta effettuata la classificazione. Parte della classificazione è costituita dalla determinazione dell'urgenza.
B. Corretta. Il primo passo dopo l'accettazione è quello di determinare l'urgenza del Cambiamento.
C. Errata. L'implementazione del Cambiamento avviene una volta eseguita la costituzione, il test e la schedulazione.
D. Errata. La schedulazione della Richiesta di Cambiamento avviene una volta effettuata la classificazione. Parte della classificazione è costituita dalla determinazione dell'urgenza.

39 di 40

Cosa significa il termine 'Livello di Dettaglio' nel contesto del Configuration Management Database (CMDB)?

- A. La profondità della struttura del database
- B. La collocazione dell'Elemento di Configurazione (CI)
- C. La quantità degli Elementi di Configurazione memorizzati (CI)
- D. La relazione tra i vari Elementi di Configurazione (CI)

A. Corretta. Con "Livello" s'intende la profondità del Configuration Management Database (CMDB).
B. Errata. Con "collocazione" degli Elementi di Configurazione (CI) s'intende la loro collocazione fisica.
C. Errata. Con quantità degli Elementi di Configurazione memorizzati (CI) s'intende il numero di Elementi di Configurazione presenti nel Configuration Management Database (CMDB).
D. Errata. La relazione tra gli Elementi di Configurazione (CI) è separata dai dettagli dei singoli CI.

40 di 40

Quale dei seguenti compiti è parte della Gestione Proattiva dei Problemi?

- A.** analisi delle Tendenze
- B.** esecuzione di un Cambiamento per risolvere un Problema
- C.** gestione degli Errori Noti
- D.** registrazione degli Errori che ricorrono di frequente

A. Corretta. L'Analisi delle Tendenze è parte della Gestione Proattiva dei Problemi. Analizzando le tendenze il Problem Management è in grado di identificare gli Incidenti/Problemi prima che essi si verifichino e di adottare misure attraverso il Change Management prima che un Incidente si verifichi.

B. Errata. Effettuare un Cambiamento per risolvere un Problema è una operazione reattiva e la gestione del cambiamento è compito del Change Management.

C. Errata. La gestione degli Errori Noti è un compito del Problem Management e non è una attività proattiva.

D. Errata. La registrazione degli Errori che ricorrono frequentemente rientra tra i compiti dell'Incident Management/Service Desk.

Valutazione

La seguente tabella mostra le risposte corrette alle domande contenute in questo modello d'esame.

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

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