

examen de muestra

ITILF.LA

IT Service Management Foundation (based on ITIL®)
edición junio 2008

índice

2	introducción
3	examen de muestra
13	soluciones
32	evaluación

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



Introducción

Éste es el examen de muestra IT Service Management Foundation (based on ITIL®).

Este examen consiste en 40 preguntas de tipo test. Cada pregunta tiene un número de respuestas posibles, de las cuales sólo una es correcta.

El número máximo de puntos que se pueden obtener en este examen es de 40. Cada respuesta correcta tiene un valor de un punto. Si usted consigue 26 puntos o más, habrá aprobado el examen.

El tiempo permitido para este examen es de 60 minutos.

Todos los derechos quedan reservados.

¡Buena suerte!

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.

Examen de muestra

1 de 40

¿Cuál es el proceso que tiene la responsabilidad de establecer el sistema de asignación de costos?

- A. Gestión de la Disponibilidad (Availability Management)
- B. Gestión de la Capacidad (Capacity Management)
- C. Gestión Financiera de Servicios TI (Financial Management for IT Services)
- D. Gestión del Nivel de Servicio (Service Level Management)

2 de 40

¿Qué proceso incluye la actividad de describir y registrar todos los componentes en la infraestructura de TI?

- A. Gestión de la Capacidad (Capacity Management)
- B. Gestión de la Configuración (Configuration Management)
- C. Gestión del Problema (Problem Management)
- D. Gestión del Nivel de Servicio (Service Level Management)

3 de 40

La administración de la disponibilidad de un servicio como parte integral de la iniciativa de la Gestión del Servicio, es importante para una implementación eficiente de Entrega de Servicios.

¿Cuál de los siguientes argumentos explica porqué es necesario gestionar la disponibilidad del servicio?

- A. La mayoría de los proveedores de servicios de TI tiene Acuerdos de Nivel de Servicio (SLAs) con sus clientes, así que la disponibilidad está garantizada.
- B. La subcontratación externa de servicios es hoy día una de las opciones más utilizadas en TI, de esta manera la disponibilidad de un servicio se deja en manos de las capacidades del proveedor externo ó “outsourcer”.
- C. Las herramientas de Gestión del Servicio proporcionan información del rendimiento en tiempo real, por lo tanto la gestión de la disponibilidad es discutible.
- D. El negocio es cada vez más dependiente de TI para alcanzar los objetivos corporativos, así que es primordial lograr satisfacer la disponibilidad esperada.

4 de 40

¿Cuál de las siguientes **no** es una actividad del Centro de Servicio al Usuario (Service Desk)?

- A. Aplicar Soluciones Temporales (Temporary Fixes)
- B. Registrar Incidentes
- C. Relacionar un Incidente a un Error Conocido (Known Error)
- D. Solucionar Problemas

5 de 40

¿Cómo se le llama al uso de expertos técnicos adicionales en el proceso de Gestión del Incidente (Incident Management)?

- A. escalado funcional
- B. clasificación de Incidentes
- C. análisis de Problemas
- D. resolución y recuperación del Incidente

6 de 40

¿Cuál es la **primera** actividad a realizar cuando se implementa el proceso de Gestión de Release (Release Management)?

- A. comunicación, preparación y formación
- B. realizar la planificación del release
- C. diseñar, construir y configurar
- D. establecer la política de release

7 de 40

¿Qué actividad **no** es responsabilidad de Gestión de la Continuidad de Servicio TI (IT Service Continuity Management)?

- A. análisis de riesgos
- B. diseño de escenarios de recuperación
- C. análisis de impacto de incidentes mayores
- D. pruebas de opciones de recuperación

8 de 40

El Gerente de Capacidad (Capacity Management) pregunta a los usuarios de una aplicación si cierta actividad se puede realizar durante la noche para no sobrecargar al CPU durante el día.

¿A qué aspecto del proceso de Gestión de la Capacidad se está refiriendo?

- A. Gestión de la Aplicación (Application Management)
- B. Dimensionamiento de la Aplicación (Application Sizing)
- C. Gestión de la Demanda (Demand Management)
- D. Modelado (Modeling)

9 de 40

El diagnóstico correcto de un problema da lugar a un Error Conocido (Known Error). En base a este Error Conocido se puede crear una Solicitud de Cambio (Request for Change, RFC).

¿Cuándo se puede cerrar el Error Conocido?

- A. Cuando una revisión del cambio ha conducido a un resultado satisfactorio.
- B. Cuando los incidentes relacionados con el Error Conocido no ocurren más.
- C. Cuando el RFC se registra en Gestión del Cambio.
- D. Cuando el RFC se autoriza por el Comité del Cambio (CAB).

10 de 40

En la compañía X un componente específico de su infraestructura de TI se ha modificado. Esto podría tener consecuencias para otros componentes.

¿Qué proceso se debería establecer para así poder proporcionar una adecuada visión sobre estas consecuencias?

- A. Gestión de la Disponibilidad (Availability Management)
- B. Gestión de la Capacidad (Capacity Management)
- C. Gestión del Cambio (Change Management)
- D. Gestión de la Configuración (Configuration Management)

11 de 40

En Gestión de la Continuidad de Servicio TI (IT Service Continuity Management) se toman varias medidas preventivas para asegurar que los servicios estén disponibles durante y después de una catástrofe. Un ejemplo pudiera ser disponer de una fuente de energía eléctrica de emergencia.

¿Cuál de los siguientes procesos podría también iniciar este tipo de medidas?

- A. Gestión de la Disponibilidad (Availability Management)
- B. Gestión de la Capacidad (Capacity Management)
- C. Gestión del Cambio (Change Management)
- D. Gestión del Incidente (Incident Management)

12 de 40

¿Cuándo debe llevarse a cabo una Evaluación Post Implementación (Post Implementation Review, PIR)?

- A. después de cada Cambio
- B. al ser solicitada por la persona que hace la Solicitud del Cambio (Request for Change, RFC)
- C. en caso de un Cambio de emergencia
- D. si un incidente del mismo tipo ocurre otra vez después de que se haya efectuado el cambio

13 de 40

¿Cuál es el primer paso en Gestión del Incidente (Incident Management)?

- A. detectar y registrar
- B. determinar la categoría
- C. determinar la prioridad
- D. soporte inicial

14 de 40

¿Cuando un evento se registra en el Centro de Servicios a Usuarios (Service Desk), ¿en qué orden se ejecutarían los procesos?

- A. Gestión de la Configuración (Configuration Management), Gestión del Incidente (Incident Management), Gestión del Cambio (Change Management), Gestión de Release (Release Management)
- B. Gestión del Incidente, Gestión del Cambio, Gestión del Problema (Problem Management), Gestión de Release
- C. Gestión del Incidente, Gestión del Problema, Gestión del Cambio, Gestión de Release
- D. Gestión del Problema, Gestión de la Configuración, Gestión de Release, Gestión del Cambio

15 de 40

¿Dónde se registran los acuerdos respecto a la Entrega del Servicio y su relación con la Gestión de la Seguridad (Security Management)?

- A. en el Plan de la Capacidad (Capacity Plan)
- B. en la Base de Datos de Gestión de la Configuración (CMDB)
- C. en una Biblioteca de Software Definitivo (Definitive Software Library, DSL)
- D. en un Acuerdo del Nivel de Servicio (SLA)

16 de 40

¿Cuál de las siguientes afirmaciones sobre el Catálogo de Servicios es correcta?

Un Catálogo de Servicios...

- A. puede ser utilizado en vez de un Acuerdo del Nivel de Servicio (SLA).
- B. describe todos los servicios proporcionados por la organización que Gestiona TI.
- C. describe solamente aquellos servicios que también están incluidos en el Acuerdo del Nivel de Servicio (SLA).
- D. no es necesario para hacer un Acuerdo del Nivel de Servicio (SLA).

17 de 40

¿Dónde se publican los cambios aprobados?

- A. en el Comité de Cambios (Change Advisory Board, CAB)
- B. en la Base de Datos de la Configuración (Configuration Management Database, CMDB)
- C. en la Lista de Cambios Planificados (Forward Schedule of Change, FSC)
- D. en el Programa de Mejora de Servicios (Service Improvement Program, SIP)

18 de 40

¿Cuál de los siguientes enunciados es el que mejor describe el contenido de la Biblioteca de Software Definitivo (Definitive Software Library, DSL)?

- A. versiones autorizadas de todo el software usado en la infraestructura
- B. las copias de todos los programas de software en producción
- C. copias de todas las versiones de programas que se necesitan
- D. software en espera de las pruebas de aceptación de usuario

19 de 40

¿Qué proceso tiene la tarea de clasificar las interrupciones del servicio reportadas por los usuarios?

- A. Gestión del Cambio (Change Management)
- B. Gestión del Incidente (Incident Management)
- C. Gestión del Problema (Problem Management)
- D. Gestión del Nivel de Servicio (Service Level Management)

20 de 40

Las cajas registradoras en un supermercado experimentan cortes en la red diariamente entre las 4 y las 6 de la tarde.

¿Cuál es el proceso responsable de resolver estas dificultades de una manera estructurada?

- A. Gestión de la Disponibilidad (Availability Management)
- B. Gestión de la Capacidad (Capacity Management)
- C. Gestión del Cambio (Change Management)
- D. Gestión del Problema (Problem Management)

21 de 40

¿Cuál es el criterio usado por Gestión del Cambio (Change Management) para determinar la categoría de Menor, Medio/Sustancial ó Mayor en una Solicitud de Cambio (Request for Change, RFC)?

- A. Contenido
- B. Impacto
- C. Prioridad
- D. Urgencia

22 de 40

¿Cuál de las siguientes preguntas **no** puede ser contestada directamente con los datos de la Base de Datos de la Configuración (CMDB)?

- A. ¿Qué incidentes o problemas han ocurrido en esta PC?
- B. ¿Qué elementos de configuración (CIs) forman parte de un servicio específico?
- C. ¿Qué miembros del personal del Departamento X se han movido para el Departamento Y?
- D. ¿Qué Solicitudes de Cambios (Requests for Change, RFCs) han sido emitidas para un servidor específico?

23 de 40

¿Cómo puede una organización determinar la efectividad del proceso de Gestión del Nivel de Servicio (Service Level Management)?

- A. revisando los contratos con proveedores
- B. definiendo los Niveles de Servicio midiendo la satisfacción del cliente
- C. midiendo la satisfacción del cliente
- D. informando sobre todos los incidentes

24 de 40

¿Cuál de las siguientes actividades **no** es propia del Centro de Servicio al Usuario (Service Desk)?

- A. detectar y registrar Incidentes
- B. investigar y diagnosticar Incidentes
- C. gestionar las solicitudes de Servicios
- D. propiedad, monitoreo, seguimiento y comunicación

25 de 40

Aplicando métodos y técnicas de Gestión de la Disponibilidad (Availability Management) para el diseño, desarrollo y la entrega de un servicio, ¿cuál de los siguientes aspectos no afectará la disponibilidad total de ese servicio?

- A. el gasto en componentes
- B. la capacidad de recuperación (resilience) de la infraestructura
- C. la calidad del mantenimiento por parte de los proveedores y por la organización de soporte
- D. fiabilidad de los componentes

26 de 40

¿Cuál de las siguientes actividades **no** es propia de la Gestión del Problema (Problem Management)?

- A. mantener relaciones con proveedores externos
- B. prevenir proactivamente Incidentes a través del Análisis de Tendencias
- C. hacerse cargo de Incidentes que han excedido los tiempos acordados
- D. trabajar muy de cerca con Gestión de la Disponibilidad (Availability Management) para asegurar que se cumplan los niveles de Disponibilidad de Servicios acordados

27 de 40

¿Cuál de las siguientes actividades es propia de Gestión de la Capacidad (Capacity Management)?

- A. Capacidad de Mantenimiento (Maintainability)
- B. Gestión de Recursos (Resource Management)
- C. Seguridad (Security)
- D. Capacidad de Servicio (Serviceability)

28 de 40

¿Cuál es el Objetivo de Gestión del Incidente (Incident Management)?

- A. comunicar a los clientes y usuarios las interrupciones futuras del servicio
- B. comparar los Incidentes nuevos con los Errores Conocidos (Known Errors)
- C. restaurar el Servicio lo más rápido posible
- D. hacer un seguimiento de Problemas dentro de la Base de Datos de Errores Conocidos (KEDB)

29 de 40

¿Cuál de las siguientes definiciones describe el concepto básico de Integridad en el proceso de Gestión de la Seguridad (Security Management)?

- A. acceso a los datos en cualquier momento
- B. protección de los datos contra el acceso y uso no autorizado
- C. la capacidad para verificar que el dato está correcto
- D. que los datos estén correctos

30 de 40

¿En qué actividad de Gestión de la Configuración (Configuration Management) se efectúan regularmente las auditorías?

- A. Identificación
- B. Planificación
- C. Monitoreo del Estado
- D. Verificación

31 de 40

¿Qué aspecto o aspectos **no** esperaría usted ver en un informe de Niveles de Servicios diseñado para el cliente?

- A. el promedio del nivel de utilización del personal del Centro de Servicio al Usuario (Service Desk)
- B. el nivel de disponibilidad logrados y el tiempo de no disponibilidad por periodos
- C. el porcentaje de Incidentes resueltos dentro de las metas establecidas
- D. los cambios realizados con éxito y en los que se ha utilizado la "marcha atrás" por periodos

32 de 40

¿Cuál de los procesos siguientes tienen la relación más directa o interdependencia con Gestión de la Capacidad (Capacity Management)?

- A. Gestión de la Disponibilidad (Availability Management)
- B. Gestión de la Configuración (Configuration Management)
- C. Gestión de la Continuidad de Servicio TI (IT Service Continuity Management)
- D. Gestión de Release (Release Management)

33 de 40

Un proceso es una serie de actividades lógicas y coherentes para lograr un objetivo predefinido.

¿De qué es responsable el Propietario del Proceso?

- A. describir el proceso
- B. implementar el proceso
- C. proveer informes del proceso
- D. crear o establecer el proceso

34 de 40

Debido a una falla eléctrica, toda la infraestructura TI está fuera de servicio. Afortunadamente, está disponible un Plan para la Continuidad de Servicio TI (IT Service Continuity, ITSC).

¿En qué punto debe intervenir el equipo de Gestión de la Crisis para invocar el plan de ITSC?

- A. Inmediatamente, debido a que los Servicios de TI no pueden usarse.
- B. Cuando el fallo se prolongue más allá de los tiempos acordados y definidos en el Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA).
- C. Cuando el Gerente de Incidentes crea que sea necesario.
- D. Cuando se haya excedido el tiempo efectivo para resolver el fallo.

35 de 40

¿Qué proceso o función estandariza el requerimiento de una nueva estación de trabajo o PC?

- A. Gestión del Cambio (Change Management)
- B. Gestión del Incidente (Incident Management)
- C. Centro de Servicio al Usuario (Service Desk)
- D. Gestión del Nivel de Servicio (Service Level Management)

36 de 40

¿Cuál es la afirmación que mejor describe el rol del Centro de Servicio al Usuario (Service Desk)?

- A. El Centro de Servicio al Usuario garantiza que el Servicio TI acordado está disponible.
- B. El Centro de Servicio al Usuario garantiza que el teléfono siempre es atendido.
- C. El Centro de Servicio al Usuario es el punto único de contacto para el usuario.
- D. La tarea principal del Centro de Servicio al Usuario es investigar los problemas.

37 de 40

¿Cuál de las siguientes afirmaciones es un beneficio obtenido por la adopción de ITIL®?

- A. finalmente, es posible asignar cargos por los servicios de TI
- B. se puede establecer o crear más rápidamente la organización de TI alrededor de los servicios de TI
- C. la calidad y los costos de los servicios de TI pueden ser controlados más eficientemente
- D. los usuarios pueden influir en la organización de TI para proveer los servicios de TI

38 de 40

En la Gestión del Cambio (Change Management) se realizan una serie de actividades entre aceptar una Solicitud de Cambio (Request for Change, RFC) y completar el cambio.

¿Cuál de las siguientes actividades se debe realizar **primero**, después que la Solicitud de Cambio ha sido aceptada?

- A. construir y probar el cambio
- B. determinar la urgencia del cambio
- C. implementar el cambio
- D. programar la Solicitud del Cambio

39 de 40

¿Cuál es el significado del término ‘Nivel de Detalle’ dentro del contexto de la Base de Datos de Gestión de la Configuración (CMDB)?

- A. la profundidad de la estructura de la Base de Datos
- B. la ubicación del Elemento de Configuración (CI)
- C. la cantidad de Elementos de Configuración (CIs) almacenados
- D. las relaciones entre los diferentes Elementos de Configuración (CIs)

40 de 40

¿Cuáles de las siguientes tareas forman parte de la Gestión Proactiva del Problema (Proactive Problem Management)?

- A. análisis de Tendencias
- B. efectuar un Cambio para resolver un Problema
- C. manejar los Errores Conocidos (Known Errors)
- D. registrar los Errores más frecuentes

Soluciones

1 de 40

¿Cuál es el proceso que tiene la responsabilidad de establecer el sistema de asignación de costos?

- A. Gestión de la Disponibilidad (Availability Management)
- B. Gestión de la Capacidad (Capacity Management)
- C. Gestión Financiera de Servicios TI (Financial Management for IT Services)
- D. Gestión del Nivel de Servicio (Service Level Management)

A. Incorrecto. Gestión de la Disponibilidad es responsable de la disponibilidad de los servicios de TI.
B. Incorrecto. Gestión de la Capacidad es responsable estratégicamente de proveer la capacidad correcta en el momento adecuado.
C. Correcto. Gestión Financiera de Servicios TI es responsable del establecimiento del sistema de la asignación de costos.
D. Incorrecto. Gestión del Nivel de Servicio tiene la responsabilidad de gestionar/administrar los Acuerdos de Nivel de Servicio (SLA).

2 de 40

¿Qué proceso incluye la actividad de describir y registrar todos los componentes en la infraestructura de TI?

- A. Gestión de la Capacidad (Capacity Management)
- B. Gestión de la Configuración (Configuration Management)
- C. Gestión del Problema (Problem Management)
- D. Gestión del Nivel de Servicio (Service Level Management)

A. Incorrecto. Gestión de la Capacidad es responsable estratégicamente de proveer la capacidad correcta en el momento adecuado.
B. Correcto. Gestión de la Configuración es responsable de describir y registrar los elementos de la configuración (CIs) en la Base de Datos de Gestión de la Configuración (CMDB).
C. Incorrecto. Gestión del Problema es el proceso responsable de solucionar proactivamente los problemas.
D. Incorrecto. Gestión del Nivel de Servicio es responsable de gestionar/administrar los Acuerdos de Nivel de Servicio (SLA).

3 de 40

La administración de la disponibilidad de un servicio como parte integral de la iniciativa de la Gestión del Servicio, es importante para una implementación eficiente de Entrega de Servicios.

¿Cuál de los siguientes argumentos explica por qué es necesario gestionar la disponibilidad del servicio?

- A.** La mayoría de los proveedores de servicios de TI tiene Acuerdos de Nivel de Servicio (SLAs) con sus clientes, así que la disponibilidad está garantizada.
- B.** La subcontratación externa de servicios es hoy día una de las opciones más utilizadas en TI, de esta manera la disponibilidad de un servicio se deja en manos de las capacidades del proveedor externo ó “outsourcer”.
- C.** Las herramientas de Gestión del Servicio proporcionan información del rendimiento en tiempo real, por lo tanto la gestión de la disponibilidad es discutible.
- D.** El negocio es cada vez más dependiente de TI para alcanzar los objetivos corporativos, así que es primordial lograr satisfacer la disponibilidad esperada.

A. Incorrecto. Independientemente de si un SLA es formal o informal, TI debe entregar servicios que satisfagan los objetivos de negocio.

B. Incorrecto. Incluso si los servicios son subcontratados externamente, la gestión de la Disponibilidad del Servicio es igualmente crítica para lograr satisfacer las necesidades del negocio.

C. Incorrecto. El hecho de que TI pueda recoger más datos, no significa que tenga que hacerlo ó que todos los datos sean válidos. Gestionar la Disponibilidad requiere algo más que la recepción de datos en tiempo real.

D. Correcto. La relación entre TI y el negocio es más crítica que nunca para que éste logre mantener sus objetivos; los servicios deben ser entregados de acuerdo a los Niveles de Servicios convenidos.

4 de 40

¿Cuál de las siguientes **no** es una actividad del Centro de Servicio al Usuario (Service Desk)?

- A.** Aplicar Soluciones Temporales (Temporary Fixes)
- B.** Registrar Incidentes
- C.** Relacionar un Incidente a un Error Conocido (Known Error)
- D.** Solucionar Problemas

A. Incorrecto. Gestión del Problema puede proveer al Centro de Servicio al Usuario Soluciones Temporales para los Incidentes. El Centro de Servicio al Usuario aplicará estas soluciones. Por ejemplo: reiniciar la PC.

B. Incorrecto. El Centro de Servicio al Usuario registrará todos los Incidentes.

C. Incorrecto. El Centro de Servicio al Usuario tratará de resolver un incidente al relacionarlo con los Errores Conocidos.

D. Correcto. Solucionar los problemas es una tarea de Gestión del Problema no del Centro de Servicio al Usuario.

5 de 40

¿Cómo se le llama al uso de expertos técnicos adicionales en el proceso de Gestión del Incidente (Incident Management)?

- A.** escalado funcional
- B.** clasificación de Incidentes
- C.** análisis de Problemas
- D.** resolución y recuperación del Incidente

A. Correcto. Involucrar a personal técnico cualificado adicional se conoce como escalado funcional.
B. Incorrecto. La clasificación de los Incidentes se realiza por el personal del Centro de Servicio al Usuario ó por el de Gestión del Incidente.
C. Incorrecto. El análisis de Problemas se realiza por el personal de Gestión del Problema.
D. Incorrecto. La resolución y recuperación del incidente se realiza por el personal del Centro de Servicio al Usuario ó por el de Gestión del Incidente.

6 de 40

¿Cuál es la **primera** actividad a realizar cuando se implementa el proceso de Gestión de Release (Release Management)?

- A.** comunicación, preparación y formación
- B.** realizar la planificación del release
- C.** diseñar, construir y configurar
- D.** establecer la política de release

A. Incorrecto. La comunicación, la preparación y la formación se realizan mientras se implementa el proceso.
B. Incorrecto. La planificación del release es una actividad que se realiza después de que el proceso se haya implementado y esté operativo.
C. Incorrecto. Diseñar, construir y configurar un release se realiza después de que el proceso se haya implementado y esté operativo.
D. Correcto. Establecer la política del proceso es la primera actividad a realizar cuando se implementa el proceso de Gestión de Release (Release Management).

7 de 40

¿Qué actividad **no** es responsabilidad de Gestión de la Continuidad de Servicio TI (IT Service Continuity Management)?

- A.** análisis de riesgos
- B.** diseño de escenarios de recuperación
- C.** análisis de impacto de incidentes mayores
- D.** pruebas de opciones de recuperación

A. Incorrecto. Análisis de riesgos es parte de Gestión de la Continuidad de Servicio TI.
B. Incorrecto. Diseño de escenarios de recuperación es parte de Gestión de la Continuidad de Servicio TI.
C. Correcto. Análisis de impacto de incidentes mayores es parte de Gestión del Incidente.
D. Incorrecto. Pruebas de opciones de recuperación es parte de Gestión de la Continuidad de Servicio TI.

8 de 40

El Gerente de Capacidad (Capacity Management) pregunta a los usuarios de una aplicación si cierta actividad se puede realizar durante la noche para no sobrecargar al CPU durante el día.

¿A qué aspecto del proceso de Gestión de la Capacidad se está refiriendo?

- A.** Gestión de la Aplicación (Application Management)
- B.** Dimensionamiento de la Aplicación (Application Sizing)
- C.** Gestión de la Demanda (Demand Management)
- D.** Modelado (Modeling)

A. Incorrecto. Gestión de la Aplicación es la actividad cotidiana para mantener y dar soporte a las aplicaciones utilizadas por la organización.

B. Incorrecto. Dimensionamiento de la Aplicación se utiliza para determinar los requerimientos de capacidad necesarios para soportar las nuevas aplicaciones ó las que han sido modificadas.

C. Correcto. Gestión de la Demanda se utiliza para determinar las necesidades de capacidad del cliente y para gestionar el uso de la capacidad disponible, para así proporcionar el mejor rendimiento del servicio de TI durante el tiempo que esté disponible.

D. Incorrecto. El modelado se utiliza para determinar la capacidad requerida para dar soporte a las futuras necesidades de capacidad.

9 de 40

El diagnostico correcto de un problema da lugar a un Error Conocido (Known Error). En base a este Error Conocido se puede crear una Solicitud de Cambio (Request for Change, RFC).

¿Cuándo se puede cerrar el Error Conocido?

- A.** Cuando una revisión del cambio ha conducido a un resultado satisfactorio.
- B.** Cuando los incidentes relacionados con el Error Conocido no ocurren más.
- C.** Cuando el RFC se registra en Gestión del Cambio.
- D.** Cuando el RFC se autoriza por el Comité del Cambio (CAB).

A. Correcto. Una vez que se ejecuta el cambio y se resuelve con éxito el problema, el Error Conocido se puede cerrar.

B. Incorrecto. Esto no implica que el problema esté solucionado. Solamente después de que un cambio se haya ejecutado con éxito el Error Conocido se puede cerrar.

C. Incorrecto. Cuando el RFC se registra en la Gestión del Cambio, el problema aún no se ha solucionado. Solamente después que un cambio se haya ejecutado con éxito el Error Conocido se puede cerrar.

D. Incorrecto. Cuando el RFC es autorizado por el Comité del Cambio (CAB) el problema aún no se ha solucionado. Solamente después que un cambio se haya ejecutado con éxito el Error Conocido se puede cerrar.

10 de 40

En la compañía X un componente específico de su infraestructura de TI se ha modificado. Esto podría tener consecuencias para otros componentes.

¿Qué proceso se debería establecer para así poder proporcionar una adecuada visión sobre estas consecuencias?

- A.** Gestión de la Disponibilidad (Availability Management)
- B.** Gestión de la Capacidad (Capacity Management)
- C.** Gestión del Cambio (Change Management)
- D.** Gestión de la Configuración (Configuration Management)

A. Incorrecto. Gestión de la Disponibilidad es responsable de la disponibilidad de los servicios de TI.
B. Incorrecto. La Gestión de la Capacidad es responsable estratégicamente de proveer la capacidad correcta en el momento adecuado.
C. Incorrecto. Gestión del Cambio es el proceso responsable de planificar e implementar los cambios.
D. Correcto. La Gestión de la Configuración es responsable de proporcionar la información sobre la infraestructura de TI, sus componentes y relaciones. Para asistir en la valoración del impacto de un cambio, la Gestión de la Configuración debe tener un apropiado nivel de detalle.

11 de 40

En Gestión de la Continuidad de Servicio TI (IT Service Continuity Management) se toman varias medidas preventivas para asegurar que los servicios estén disponibles durante y después de una catástrofe. Un ejemplo pudiera ser disponer de una fuente de energía eléctrica de emergencia.

¿Cuál de los siguientes procesos podría también iniciar este tipo de medidas?

- A.** Gestión de la Disponibilidad (Availability Management)
- B.** Gestión de la Capacidad (Capacity Management)
- C.** Gestión del Cambio (Change Management)
- D.** Gestión del Incidente (Incident Management)

A. Correcto. Para la disponibilidad de los servicios de TI, Gestión de la Disponibilidad puede tomar ciertas medidas que aseguren la disponibilidad de los Servicios en condiciones normales. Una de ellas es disponer de una fuente de energía eléctrica de emergencia.
B. Incorrecto. Gestión de la Capacidad es responsable estratégicamente de proveer la capacidad correcta en el momento adecuado, no para disponer de una fuente de energía eléctrica de emergencia.
C. Incorrecto. Gestión del Cambio es responsable de la instalación de una fuente de energía eléctrica de emergencia debido a que es un cambio, pero Gestión del Cambio no es responsable de iniciar estas medidas.
D. Incorrecto. Gestión del incidente es responsable de solucionar incidentes tan pronto como sea posible. Tomar medidas preventivas no es una tarea de Gestión del Incidente.

12 de 40

¿Cuándo debe llevarse a cabo una Evaluación Post Implementación (Post Implementation Review, PIR)?

- A.** después de cada Cambio
- B.** al ser solicitada por la persona que hace la Solicitud del Cambio (Request for Change, RFC)
- C.** en caso de un Cambio de emergencia
- D.** si un incidente del mismo tipo ocurre otra vez después de que se haya efectuado el cambio

A. Correcto. Un PIR debe ocurrir después de cada Cambio.
B. Incorrecto. Un PIR debe ocurrir después de cada Cambio, no solo cuando el solicitante lo requiera.
C. Incorrecto. Un PIR debe ocurrir después de cada Cambio, no solo en caso de un Cambio de emergencia.
D. Incorrecto. Un PIR debe ocurrir después de cada Cambio, no solo si un incidente ocurre después de que se haya efectuado el cambio.

13 de 40

¿Cuál es el primer paso en Gestión del Incidente (Incident Management)?

- A.** detectar y registrar
- B.** determinar la categoría
- C.** determinar la prioridad
- D.** soporte inicial

A. Correcto. Detectar y registrar el incidente es el primer paso en Gestión del Incidente.
B. Incorrecto. Determinar la categoría de un incidente es un paso de este proceso pero ocurre después de que el incidente haya sido detectado y registrado.
C. Incorrecto. Determinar la prioridad es un paso de este proceso pero ocurre después de que el incidente haya sido detectado y registrado.
D. Incorrecto. Soporte Inicial es un paso de este proceso pero ocurre después de que el incidente haya sido detectado y registrado.

14 de 40

¿Cuando un evento se registra en el Centro de Servicios a Usuarios (Service Desk), ¿en qué orden se ejecutarían los procesos?

- A.** Gestión de la Configuración (Configuration Management), Gestión del Incidente (Incident Management), Gestión del Cambio (Change Management), Gestión de Release (Release Management)
- B.** Gestión del Incidente, Gestión del Cambio, Gestión del Problema (Problem Management), Gestión de Release
- C.** Gestión del Incidente, Gestión del Problema, Gestión del Cambio, Gestión de Release
- D.** Gestión del Problema, Gestión de la Configuración, Gestión de Release, Gestión del Cambio

A. Incorrecto. El registro de una falla de un Servicio no comenzará con Gestión de la Configuración sino que será formalmente registrado dentro del proceso de Gestión del Incidente.
B. Incorrecto. Encontrar la causa raíz a través de Gestión del Problema ocurrirá antes de hacer una Solicitud de Cambio.
C. Correcto.
D. Incorrecto. Gestión del Cambio evaluará y autorizará cualquier cambio antes de su implementación vía Gestión de Release (Release Management).

15 de 40

¿Dónde se registran los acuerdos respecto a la Entrega del Servicio y su relación con la Gestión de la Seguridad (Security Management)?

- A.** en el Plan de la Capacidad (Capacity Plan)
- B.** en la Base de Datos de Gestión de la Configuración (CMDB)
- C.** en una Biblioteca de Software Definitivo (Definitive Software Library, DSL)
- D.** en un Acuerdo del Nivel de Servicio (SLA)

A. Incorrecto. El Plan de la Capacidad describe las necesidades (futuras) de capacidad.
B. Incorrecto. Los Acuerdos no son registrados en la CMDB. En la CMDB se registran todos los componentes de TI, los Elementos de Configuración (CIs) y sus relaciones.
C. Incorrecto. La Biblioteca de Software Definitivo (DSL) solo almacena software autorizado.
D. Correcto. Los Acuerdos con los clientes se registran en los Acuerdos de Nivel de Servicio (SLA).

16 de 40

¿Cuál de las siguientes afirmaciones sobre el Catálogo de Servicios es correcta?

Un Catálogo de Servicios...

- A.** puede ser utilizado en vez de un Acuerdo del Nivel de Servicio (SLA).
- B.** describe todos los servicios proporcionados por la organización que Gestiona TI.
- C.** describe solamente aquellos servicios que también están incluidos en el Acuerdo del Nivel de Servicio (SLA).
- D.** no es necesario para hacer un Acuerdo del Nivel de Servicio (SLA).

A. Incorrecto. Un Acuerdo del Nivel de Servicios (SLA) describe los niveles de servicio negociados para un Servicio específico de TI. El Catálogo de Servicios describe todos los servicios sin especificar los niveles de servicios que la organización de TI puede proporcionar.

B. Correcto. El Catálogo de Servicios describe todos los Servicios de TI que la Organización de TI puede proveer.

C. Incorrecto. Un Catálogo de Servicios puede contener más Servicios que los incluidos en un Acuerdo del Nivel de Servicio (SLA).

D. Incorrecto. El Catálogo de Servicios describe todos los Servicios proporcionados por la Organización de TI y debe ser utilizado durante la elaboración de un Acuerdo del Nivel de Servicios (SLA).

17 de 40

¿Dónde se publican los cambios aprobados?

- A.** en el Comité de Cambios (Change Advisory Board, CAB)
- B.** en la Base de Datos de la Configuración (Configuration Management Database, CMDB)
- C.** en la Lista de Cambios Planificados (Forward Schedule of Change, FSC)
- D.** en el Programa de Mejora de Servicios (Service Improvement Program, SIP)

A. Incorrecto. El Comité de Cambios (CAB) es un grupo de gente que toma decisiones sobre cambios y solicitudes de cambio.

B. Incorrecto. La CMDB se utiliza para registrar todos los componentes de la infraestructura de TI y sus relaciones.

C. Correcto. En la Lista de Cambios Planificados (FSC) se publican todos los cambios aprobados y planificados.

D. Incorrecto. Un Programa de Mejora de Servicios (SIP) es usado por la Gestión del Nivel de Servicio para mejorar los Servicios de TI.

18 de 40

¿Cuál de los siguientes enunciados es el que mejor describe el contenido de la Biblioteca de Software Definitivo (Definitive Software Library, DSL)?

- A.** versiones autorizadas de todo el software usado en la infraestructura
- B.** las copias de todos los programas de software en producción
- C.** copias de todas las versiones de programas que se necesitan
- D.** software en espera de las pruebas de aceptación de usuario

A. Correcto. Solamente las versiones autorizadas de todo el software usado en la infraestructura están almacenadas en la DSL.
B. Incorrecto. La DSL solamente contiene las copias autorizadas del software. El software en producción no está necesariamente autorizado por definición.
C. Incorrecto. La DSL solamente contiene las copias autorizadas del software (Copia Maestra) que esta utilizándose.
D. Incorrecto. La DSL no contiene software en espera de la aceptación por el usuario.

19 de 40

¿Qué proceso tiene la tarea de clasificar las interrupciones del servicio reportadas por los usuarios?

- A.** Gestión del Cambio (Change Management)
- B.** Gestión del Incidente (Incident Management)
- C.** Gestión del Problema (Problem Management)
- D.** Gestión del Nivel de Servicio (Service Level Management)

A. Incorrecto. Gestión del Cambio es responsable de clasificar las solicitudes de cambio y planificar e implementar los cambios.
B. Correcto. Las interrupciones del servicio son incidentes que los usuarios reportaran al Centro de Servicio al Usuario. Éste sigue el proceso de Gestión del Incidente para gestionar la interrupción.
C. Incorrecto. Gestión del Problema es responsable de los problemas. Las interrupciones del servicio son incidentes y por lo tanto es responsabilidad de Gestión del Incidente.
D. Incorrecto. Gestión del Nivel de Servicio (SLM) es responsable del manejo de los Acuerdos de Nivel de Servicio (SLAs).

20 de 40

Las cajas registradoras en un supermercado experimentan cortes en la red diariamente entre las 4 y las 6 de la tarde.

¿Cuál es el proceso responsable de resolver estas dificultades de una manera estructurada?

- A. Gestión de la Disponibilidad (Availability Management)
- B. Gestión de la Capacidad (Capacity Management)
- C. Gestión del Cambio (Change Management)
- D. Gestión del Problema (Problem Management)

A. Incorrecto. Gestión de la Disponibilidad es responsable estratégicamente de la disponibilidad de los servicios de TI, no de los problemas y las interrupciones.

B. Incorrecto. Gestión de la Capacidad es responsable estratégicamente de proveer la capacidad correcta en el momento adecuado, no de los problemas y las interrupciones.

C. Incorrecto. Gestión del Cambio es responsable de la implementación de cambios, no de los problemas y las interrupciones.

D. Correcto. Gestión del Problema es responsable de la resolución de problemas. Estos incidentes ocurren diariamente y están relacionados con un problema.

21 de 40

¿Cuál es el criterio usado por Gestión del Cambio (Change Management) para determinar la categoría de Menor, Medio/Sustancial ó Mayor en una Solicitud de Cambio (Request for Change, RFC)?

- A. Contenido
- B. Impacto
- C. Prioridad
- D. Urgencia

A. Incorrecto. El contenido de una Solicitud de Cambio es una descripción del cambio en sí misma.

B. Correcto. El impacto se utiliza para categorizar la Solicitud de Cambio. El impacto determina cuántos recursos en términos de dinero, tiempo y capacidad son necesarios para implementar el Cambio.

C. Incorrecto. Prioridad está basada en el impacto y la urgencia.

D. Incorrecto. Urgencia determina cuán rápido un cambio debe ser puesto en ejecución.

22 de 40

¿Cuál de las siguientes preguntas **no** puede ser contestada directamente con los datos de la Base de Datos de la Configuración (CMDB)?

- A.** ¿Qué incidentes o problemas han ocurrido en esta PC?
- B.** ¿Qué elementos de configuración (CIs) forman parte de un servicio específico?
- C.** ¿Qué miembros del personal del Departamento X se han movido para el Departamento Y?
- D.** ¿Qué Solicitudes de Cambios (Requests for Change, RFCs) han sido emitidas para un servidor específico?

A. Incorrecto. Los incidentes y los problemas se relacionan con los Elementos de Configuración (CIs) y se registran en la CMDB.

B. Incorrecto. Las relaciones entre los Elementos de Configuración (CIs) están registradas en la CMDB.

C. Correcto. Los movimientos del personal son registrados por el Dpto. de Recursos Humanos y esta información no sería parte directa de la CMDB.

D. Incorrecto. Una Solicitud de Cambio (RFC) está registrada en la CMDB y cuando el Cambio se ejecuta se actualizará la CMDB.

23 de 40

¿Cómo puede una organización determinar la efectividad del proceso de Gestión del Nivel de Servicio (Service Level Management)?

- A.** revisando los contratos con proveedores
- B.** definiendo los Niveles de Servicio midiendo la satisfacción del cliente
- C.** midiendo la satisfacción del cliente
- D.** informando sobre todos los incidentes

A. Incorrecto. Los contratos con los proveedores son parte del proceso de Gestión del Nivel de Servicio, pero usted no puede determinar la efectividad del proceso revisando los contratos.

B. Incorrecto. Definir los Niveles de Servicios es importante para la Entrega de Servicios de TI, pero no proporcionan la información sobre la efectividad del proceso de Gestión del Nivel de Servicio.

C. Correcto. La satisfacción del cliente es el aspecto más importante para determinar la efectividad de Gestión del Nivel de Servicio.

D. Incorrecto. Informando sobre todos los incidentes usted puede determinar la efectividad de Gestión del Incidente, pero no la efectividad de Gestión del Nivel de Servicio.

24 de 40

¿Cuál de las siguientes actividades **no** es propia del Centro de Servicio al Usuario (Service Desk)?

- A.** detectar y registrar Incidentes
- B.** investigar y diagnosticar Incidentes
- C.** gestionar las solicitudes de Servicios
- D.** propiedad, monitoreo, seguimiento y comunicación

- A. Incorrecto. Estas actividades están dentro de la responsabilidad del Centro de Servicio al Usuario.
- B. Correcto. Estas actividades están dentro de la responsabilidad del proceso de Gestión del Incidente.
- C. Incorrecto. Estas actividades están dentro de la responsabilidad del Centro de Servicio al Usuario.
- D. Incorrecto. Estas actividades están dentro de la responsabilidad del Centro de Servicio al Usuario.

25 de 40

Aplicando métodos y técnicas de Gestión de la Disponibilidad (Availability Management) para el diseño, desarrollo y la entrega de un servicio, ¿cuál de los siguientes aspectos no afectará la disponibilidad total de ese servicio?

- A.** el gasto en componentes
- B.** la capacidad de recuperación (resilience) de la infraestructura
- C.** la calidad del mantenimiento por parte de los proveedores y por la organización de soporte
- D.** fiabilidad de los componentes

- A. Correcto. El costo de un componente no afecta directamente a la disponibilidad total del servicio.
- B. Incorrecto. La capacidad de recuperación (Resilience) es parte de la fiabilidad, y afecta directamente a la disponibilidad total del servicio
- C. Incorrecto. La capacidad de servicio de los proveedores (Serviceability) y el mantenimiento (maintainability) afecta directamente a la disponibilidad total del servicio.
- D. Incorrecto. La fiabilidad de los componentes afecta directamente a la disponibilidad total del servicio.

26 de 40

¿Cuál de las siguientes actividades **no** es propia de la Gestión del Problema (Problem Management)?

- A.** mantener relaciones con proveedores externos
- B.** prevenir proactivamente Incidentes a través del Análisis de Tendencias
- C.** hacerse cargo de Incidentes que han excedido los tiempos acordados
- D.** trabajar muy de cerca con Gestión de la Disponibilidad (Availability Management) para asegurar que se cumplan los niveles de Disponibilidad de Servicios acordados

- A. Incorrecto. Esto es parte de las actividades realizadas por Gestión del Problema.
- B. Incorrecto. Esto es parte de las actividades realizadas por Gestión del Problema.
- C. Correcto. A Gestión del Problema se le puede pedir que dé soporte a Gestión del Incidente (Incident Management) como un recurso, pero no toma la responsabilidad o propiedad del incidente.
- D. Incorrecto. Esto es parte de las actividades realizadas por Gestión del Problema.

27 de 40

¿Cuál de las siguientes actividades es propia de Gestión de la Capacidad (Capacity Management)?

- A.** Capacidad de Mantenimiento (Maintainability)
- B.** Gestión de Recursos (Resource Management)
- C.** Seguridad (Security)
- D.** Capacidad de Servicio (Serviceability)

- A. Incorrecto. Capacidad de Mantenimiento (Maintainability) es una actividad de Gestión de la Disponibilidad.
- B. Correcto. Gestión de Recursos es una actividad de Gestión de la Capacidad.
- C. Incorrecto. Seguridad es responsabilidad de Gestión de la Seguridad.
- D. Incorrecto. Capacidad de Servicio (Serviceability) es una actividad de Gestión de la Disponibilidad.

28 de 40

¿Cuál es el Objetivo de Gestión del Incidente (Incident Management)?

- A.** comunicar a los clientes y usuarios las interrupciones futuras del servicio
- B.** comparar los Incidentes nuevos con los Errores Conocidos (Known Errors)
- C.** restaurar el Servicio lo más rápido posible
- D.** hacer un seguimiento de Problemas dentro de la Base de Datos de Errores Conocidos (KEDB)

- A. Incorrecto. La comunicación es una tarea o una actividad realizada por el Centro de Servicio al Usuario (Service Desk) para apoyar a la Gestión del Incidente pero no es el objetivo de Gestión del Incidente.
- B. Incorrecto. Comparar los Incidentes con los Errores Conocidos no es el objetivo de Gestión del Incidente, es una de sus actividades.
- C. Correcto. Este es el objetivo de Gestión del Incidente.
- D. Incorrecto. Esto es una de las responsabilidades de Gestión del Problema.

29 de 40

¿Cuál de las siguientes definiciones describe el concepto básico de Integridad en el proceso de Gestión de la Seguridad (Security Management)?

- A.** acceso a los datos en cualquier momento
- B.** protección de los datos contra el acceso y uso no autorizado
- C.** la capacidad para verificar que el dato está correcto
- D.** que los datos estén correctos

A. Incorrecto. La capacidad de acceso a los datos no significa que los datos estén correctos, tal como describe el concepto de “Integridad”.
B. Incorrecto. La protección de los datos se llama “Seguridad”.
C. Incorrecto. La capacidad para verificar que los datos estén correctos no es integridad; se llama “Integridad” al hecho que en sí mismos los datos estén correctos.
D. Correcto. Que los datos estén correctos se llama “Integridad”.

30 de 40

¿En qué actividad de Gestión de la Configuración (Configuration Management) se efectúan regularmente las auditorías?

- A.** Identificación
- B.** Planificación
- C.** Monitoreo del Estado
- D.** Verificación

A. Incorrecto. La identificación trata sobre la identificación de los componentes de TI, los cuales tienen que ser agregados a la Base de Datos de la Gestión de la Configuración (CMDB).
B. Incorrecto. Planificar significa planificar el rol y las responsabilidades del proceso y determinar el alcance y el nivel de la Base de Datos de la Gestión de la Configuración (CMDB).
C. Incorrecto. Monitoreo de Estado de los componentes de TI significa ver y reportar el posible estado de los mismos, por ejemplo: “en operación”, “reparación”, “mantenimiento”, “guardado”.
D. Correcto. Parte de la verificación es hacer revisiones y auditorías para determinar si la Base de Datos de la Gestión de la Configuración (CMDB) está actualizada y correcta.

31 de 40

¿Qué aspecto o aspectos **no** esperaría usted ver en un informe de Niveles de Servicios diseñado para el cliente?

- A.** el promedio del nivel de utilización del personal del Centro de Servicio al Usuario (Service Desk)
- B.** el nivel de disponibilidad logrados y el tiempo de no disponibilidad por periodos
- C.** el porcentaje de Incidentes resueltos dentro de las metas establecidas
- D.** los cambios realizados con éxito y en los que se ha utilizado la "marcha atrás" por periodos

A. Correcto. El promedio del nivel de utilización del personal del Centro de Servicio al Usuario se muestra en sus informes internos y no en los informes de Niveles de Servicio.

B. Incorrecto. Un Informe de Niveles de Servicio contiene la disponibilidad lograda dentro de un cierto intervalo de tiempo.

C. Incorrecto. El porcentaje de Incidentes resueltos dentro de las metas establecidas puede ser parte de los informes de Niveles de Servicio.

D. Incorrecto. Los cambios realizados con éxito y en los que se ha utilizado la "marcha atrás" puede ser parte de los informes de Niveles de Servicio.

32 de 40

¿Cuál de los procesos siguientes tienen la relación más directa o interdependencia con Gestión de la Capacidad (Capacity Management)?

- A.** Gestión de la Disponibilidad (Availability Management)
- B.** Gestión de la Configuración (Configuration Management)
- C.** Gestión de la Continuidad de Servicio TI (IT Service Continuity Management)
- D.** Gestión de Release (Release Management)

A. Correcto. Gestión de la Capacidad y de la Disponibilidad comparten objetivos comunes y se complementan una con la otra. Idealmente Gestión de la Disponibilidad y de la Capacidad deberían estar alineadas debido a que hay muchas interdependencias. Debido a estas dependencias, los dos procesos necesitan ser coordinados de forma efectiva. Ambos utilizan varias de las mismas herramientas y técnicas tales como el Árbol de Análisis de Fallas (FTA) y el Análisis de Impacto de Fallas de Componente (CFIA).

B. Incorrecto. La información de Gestión de la Configuración será útil a Gestión de la Capacidad y conceptualmente la CDB será un subconjunto de la CMDB. La relación más fuerte es con la Gestión de la Disponibilidad debido a su interdependencia.

C. Incorrecto. Aunque esta es una interfaz valiosa, la Gestión de la Continuidad de Servicio TI se basará más en la Gestión de la Disponibilidad para realizar a sus actividades de diseño y Gestión de la Capacidad para sus requisitos de capacidad. La relación más fuerte es con la Gestión de la Disponibilidad debido a su interdependencia.

D. Incorrecto. La Gestión de Release (Release Management) interactúa con Gestión de la Capacidad para determinar las opciones y planes de liberaciones, pero la relación más fuerte es con la Gestión de la Disponibilidad debido a su interdependencia.

33 de 40

Un proceso es una serie de actividades lógicas y coherentes para lograr un objetivo predefinido.

¿De qué es responsable el Propietario del Proceso?

- A. describir el proceso
- B. implementar el proceso
- C. proveer informes del proceso
- D. crear o establecer el proceso

A. Correcto. La responsabilidad principal del Propietario del Proceso es asegurar la utilidad (fit-for-purpose) y definir el alcance (describir) del proceso.

B. Incorrecto. La responsabilidad principal del Propietario del Proceso es tener una visión de alto nivel del proceso y tiene la responsabilidad definitiva acerca de la 'calidad' del mismo. Poner el proceso en ejecución es responsabilidad del gerente y del equipo de gente asignado al proceso.

C. Incorrecto. Los informes del proceso son responsabilidad del Gerente del proceso.

D. Incorrecto. La responsabilidad principal del Propietario del Proceso es tener una visión de alto nivel del proceso durante las operaciones. Crear o establecer el proceso es responsabilidad del gerente bajo la dirección del Propietario del Proceso.

34 de 40

Debido a una falla eléctrica, toda la infraestructura TI está fuera de servicio. Afortunadamente, está disponible un Plan para la Continuidad de Servicio TI (IT Service Continuity, ITSC).

¿En qué punto debe intervenir el equipo de Gestión de la Crisis para invocar el plan de ITSC?

- A. Inmediatamente, debido a que los Servicios de TI no pueden usarse.
- B. Cuando el fallo se prolongue más allá de los tiempos acordados y definidos en el Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA).
- C. Cuando el Gerente de Incidentes crea que sea necesario.
- D. Cuando se haya excedido el tiempo efectivo para resolver el fallo.

A. Incorrecto. El Plan de ITSC será invocado después de un tiempo predeterminado, no inmediatamente después de que haya ocurrido el incidente.

B. Correcto. El Plan de ITSC será invocado después de un tiempo predeterminado y si los tiempos acordados y definidos en el Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA) no pueden cumplirse.

C. Incorrecto. El Plan de ITSC será invocado después de un tiempo predeterminado, no cuando el Gerente de Incidentes así lo crea necesario.

D. Incorrecto. El Plan de ITSC será invocado después de un tiempo predeterminado y si los tiempos acordados y definidos en el Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA) no pueden cumplirse. Cuando el tiempo para reparar el fallo excede el tiempo máximo acordado, esta no es una razón para invocar el Plan de ITSC.

35 de 40

¿Qué proceso o función estandariza el requerimiento de una nueva estación de trabajo o PC?

- A.** Gestión del Cambio (Change Management)
- B.** Gestión del Incidente (Incident Management)
- C.** Centro de Servicio al Usuario (Service Desk)
- D.** Gestión del Nivel de Servicio (Service Level Management)

A. Correcto. Una solicitud de una nueva estación de trabajo o PC es una Solicitud de Cambio (Request for Change, RFC). Gestión del Cambio maneja todas las Solicitudes de Cambio y después asigna el camino más eficiente, en este caso, creando un Cambio Estándar que será gestionado por el Centro de Servicio al Usuario como una Solicitud de Servicio.

B. Incorrecto. Una solicitud de una nueva estación de trabajo o PC es una Solicitud de Cambio (RFC). Gestión del Incidente es responsable de solucionar Incidentes lo antes posible.

C. Incorrecto. Una solicitud de una nueva estación de trabajo o PC es una Solicitud de Cambio (RFC). El Centro de Servicio al Usuario es el punto inicial de contacto para todos los usuarios.

D. Incorrecto. Una solicitud de una nueva estación de trabajo o PC es una Solicitud de Cambio (RFC). Gestión del Nivel de Servicio (SLM) es responsable de la gestión de los Acuerdos de Nivel de Servicio (SLA).

36 de 40

¿Cuál es la afirmación que mejor describe el rol del Centro de Servicio al Usuario (Service Desk)?

- A.** El Centro de Servicio al Usuario garantiza que el Servicio TI acordado está disponible.
- B.** El Centro de Servicio al Usuario garantiza que el teléfono siempre es atendido.
- C.** El Centro de Servicio al Usuario es el punto único de contacto para el usuario.
- D.** La tarea principal del Centro de Servicio al Usuario es investigar los problemas.

A. Incorrecto. Esto es responsabilidad de Gestión de la Disponibilidad.

B. Incorrecto. Asegurar que el teléfono siempre esté atendido es por supuesto importante, pero no es la mejor descripción del rol del Centro de Servicio al Usuario.

C. Correcto. Ser el punto único de contacto para el usuario es la responsabilidad más importante del Centro de Servicio al Usuario.

D. Incorrecto. Gestión del Problema es responsable de investigar y resolver Problemas.

37 de 40

¿Cuál de las siguientes afirmaciones es un beneficio obtenido por la adopción de ITIL®?

- A.** finalmente, es posible asignar cargos por los servicios de TI
- B.** se puede establecer o crear más rápidamente la organización de TI alrededor de los servicios de TI
- C.** la calidad y los costos de los servicios de TI pueden ser controlados más eficientemente
- D.** los usuarios pueden influir en la organización de TI para proveer los servicios de TI

A. Incorrecto. Cobrar por el uso de los Servicios de TI se puede hacer con o sin ITIL®.

B. Incorrecto. Establecer la organización de TI usando ITIL® tiene muchos beneficios pero también lleva tiempo.

C. Correcto. Al usar ITIL®, los Servicios de TI pueden ser controlados más eficientemente en términos de calidad y de costos.

D. Incorrecto. Influir en la organización de TI se puede hacer con o sin ITIL®.

38 de 40

En la Gestión del Cambio (Change Management) se realizan una serie de actividades entre aceptar una Solicitud de Cambio (Request for Change, RFC) y completar el cambio.

¿Cuál de las siguientes actividades se debe realizar **primero**, después que la Solicitud de Cambio ha sido aceptada?

- A.** construir y probar el cambio
- B.** determinar la urgencia del cambio
- C.** implementar el cambio
- D.** programar la Solicitud del Cambio

A. Incorrecto. Construir y probar el cambio ocurrirá después de que se efectuó la clasificación. Parte de la clasificación es determinar la urgencia.
B. Correcto. El primer paso después de la aceptación es determinar la urgencia del cambio.
C. Incorrecto. Implementar el cambio ocurrirá después de que haya ocurrido la construcción, prueba y programación.
D. Incorrecto. Programar la Solicitud del Cambio ocurrirá después de que se haya hecho la clasificación. Parte de la clasificación es determinar la urgencia.

39 de 40

¿Cuál es el significado del término 'Nivel de Detalle' dentro del contexto de la Base de Datos de Gestión de la Configuración (CMDB)?

- A.** la profundidad de la estructura de la Base de Datos
- B.** la ubicación del Elemento de Configuración (CI)
- C.** la cantidad de Elementos de Configuración (CIs) almacenados
- D.** las relaciones entre los diferentes Elementos de Configuración (CIs)

A. Correcto. Nivel significa la profundidad de la Base de Datos de Gestión de la Configuración (CMDB).
B. Incorrecto. La ubicación del Elemento de Configuración (CI) se refiere a su ubicación física.
C. Incorrecto. La cantidad de Elementos de Configuración (CIs) almacenados se refiere al número de CIs que hay en la CMDB.
D. Incorrecto. Las relaciones entre los diferentes Elementos de Configuración (CIs) es independiente de los detalles individuales de los CIs.

40 de 40

¿Cuáles de las siguientes tareas forman parte de la Gestión Proactiva del Problema (Proactive Problem Management)?

- A.** análisis de Tendencias
- B.** efectuar un Cambio para resolver un Problema
- C.** manejar los Errores Conocidos (Known Errors)
- D.** registrar los Errores más frecuentes

A. Correcto. Analizar tendencias forma parte de la Gestión Proactiva del Problema. Analizando las tendencias, Gestión del Problema puede identificar Incidentes/Problemas antes de que ocurran y tomar medidas para evitarlos, vía Gestión del Cambio, antes que ocurra un incidente.

B. Incorrecto. Efectuar un Cambio para resolver un Problema es reactivo y manejar el cambio es responsabilidad de la Gestión del Cambio.

C. Incorrecto. Manejar los Errores Conocidos es una tarea de la Gestión del Problema pero no es una tarea proactiva.

D. Incorrecto. Registrar los Errores más frecuentes es parte de Gestión del Incidente/Centro de Servicio al Usuario.

Evaluación

En la tabla siguiente se indican las respuestas correctas de las preguntas en este examen de muestra.

número	respuesta	puntos
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

número	respuesta	puntos
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