



Examen de muestra

Edición 201607

Copyright © EXIN Holding B.V. 2016. All rights reserved.
EXIN® is a registered trademark.

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



Índice

Introducción	4
Examen de muestra	5
Soluciones	16
Evaluación	33

Introducción

Éste es el examen de muestra de IT Service Management Foundation based on ISO/IEC 20000 (ITSM20F.EN). Las normas y reglamentos de exámenes EXIN se aplican a este examen.

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.

¡Buena suerte!

Examen de muestra

1 / 40

¿Cómo puede determinar una empresa la eficacia del proceso de gestión de niveles de servicio (SLM)?

- A. Comprobando los contratos suscritos con suministradores.
- B. Definiendo los niveles de servicio.
- C. Midiendo la satisfacción del cliente.
- D. Informando sobre todos los incidentes.

2 / 40

Un proceso es un conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

¿De qué es responsable el propietario del proceso?

- A. De describir el proceso.
- B. De operar el proceso.
- C. De proporcionar informes del proceso.
- D. De establecer el proceso.

3 / 40

La alta dirección tiene que proporcionar evidencias de su compromiso con la planificación, establecimiento, implantación, operación, monitorización revisión mantenimiento y mejora de su sistema de gestión de servicios en el contexto del negocio de la organización y los requisitos de los clientes.

¿Cuál es la mejor forma que permitiría a la dirección demostrar este compromiso?

- A. Mediante la externalización de la gestión de cambios.
- B. Con la aplicación de acciones disciplinarias contra los empleados que presenten un bajo rendimiento.
- C. Participando en la planificación de nuevos servicios de TI.
- D. A través del liderazgo y ciertas acciones.

4 / 40

¿Qué detalles deberían registrarse como una línea de base antes de implantar un plan de mejora del servicio?

- A. Cambios en el servicio pendientes de aplicación
- B. el número de empleados que intervienen en el plan
- C. las configuraciones del servicio o de los componentes
- D. el tiempo que lleva operar el proceso

5 / 40

Un proveedor de servicios puede integrar su sistema de gestión de servicios en un sistema de gestión de calidad o en un sistema de gestión de seguridad de la información para prestar el más alto nivel de servicio al cliente.

¿Qué norma respalda el sistema de gestión de calidad?

- A. ISO 9001
- B. ISO/IEC 27001
- C. COBIT
- D. ITIL

6 / 40

¿Qué aspectos de una petición de cambio (RFC) deben evaluarse?

- A. los beneficios del negocio, el riesgo y el impacto financiero
- B. el riesgo, el grado de emergencia y la clasificación
- C. el riesgo, el impacto y el efecto en el proceso de gestión de incidencias
- D. el riesgo, el alcance y el impacto en las relaciones con proveedores

7 / 40

¿Qué es SixSigma?

- A. Es un instrumento de evaluación de la calidad que permite medir los defectos existentes en los resultados del proceso.
- B. Es un modelo de madurez compuesto por seis etapas que mejora la capacidad de los procesos de negocio.
- C. Es una norma que fue creada recientemente para mejorar los procesos de TI.
- D. Es un método estructurado basado en estadísticas que permite mejorar los procesos.

8 / 40

Los objetivos de resolución deberían estar basados en la prioridad.

Cuando se programa un cambio autorizado que eliminará un error conocido, ¿qué **no** debería tenerse en cuenta?

- A. las aptitudes disponibles
- B. los requisitos de competencia de los recursos
- C. el esfuerzo/coste para proporcionar el método de resolución
- D. el número de incidentes anteriormente reportado en relación con ese elemento de configuración (CI)

9 / 40

¿Cuál es una de las responsabilidades que tiene el proveedor de servicios con respecto a la gestión de suministradores, según se define en ISO/IEC 20000-1?

- A. Garantizar que existe un proceso para la contratación de suministradores.
- B. Garantizar que los contratos suscritos con suministradores están alineados con los SLA de la empresa.
- C. Garantizar que los suministradores subcontratados reúnen los requisitos contractuales en todas las circunstancias.
- D. Garantizar que los procesos y procedimientos del suministrador están definidos.

10 / 40

¿Qué pregunta **no** puede responderse directamente a partir de la base de datos de gestión de la configuración (CMDB)?

- A. ¿Qué incidentes o problemas están relacionados con este puesto de trabajo?
- B. ¿De qué elementos de configuración (CI) consta un servicio específico?
- C. ¿Qué miembros de la plantilla del departamento X se han trasladado al departamento Y?
- D. ¿Qué peticiones de cambio (RFC) se han registrado para un determinado servidor?

11 / 40

El personal deberá ser competente en el sentido de tener una formación académica y experiencia adecuadas.

¿Cuál de los siguientes es un requisito en materia de competencia?

- A. La necesidad de mantener registros de la educación, formación, aptitudes y experiencia adecuados.
- B. Al menos dos empleados deberían estar adecuadamente formados para cada puesto.
- C. Los empleados deberían estar en posesión al menos de un título de licenciado.
- D. Todo el personal deberá haber realizado un curso de formación en seguridad según ISO/IEC 27002.

12 / 40

¿En qué consiste una entrega?

- A. En una colección de uno o más elementos de configuración (CI) nuevos o modificados desplegados en un entorno activo.
- B. En un cambio que comprende tanto hardware como software.
- C. En un cambio de varios CI que se fusionan debido a su tamaño.
- D. En un cambio de varios CI que se fusionan debido a su menor impacto.

13 / 40

A la hora de implantar una nueva versión de una aplicación intervienen tanto la gestión de cambios como la gestión de la entrega.

¿De qué se encarga aquí el proceso de gestión de cambios?

- A. La gestión de cambios tiene encomendadas las tareas de implantación e instalación en esta fase.
- B. La gestión de cambios desempeña el papel de coordinador en esta fase.
- C. La gestión de cambios debe comprobar si la nueva aplicación funciona correctamente.
- D. La gestión de cambios se encarga de confeccionar la petición de cambio (RFC) en esta fase.

14 / 40

¿Dónde se registran los acuerdos relativos a la entrega del servicio y su relación con la gestión de la seguridad de la información?

- A. En un plan de capacidad
- B. En una base de datos de gestión de la configuración (CMDB)
- C. En una biblioteca definitiva de software (DSL)
- D. En un acuerdo de nivel de servicio (SLA)

15 / 40

¿Qué documento está directamente relacionado con el contrato del suministrador?

- A. El acuerdo de nivel de servicio (SLA)
- B. El acuerdo de nivel operativo (OLA)
- C. El plan de gestión de servicios
- D. El modelo de costes de los servicios

16 / 40

La gestión de servicios de TI debe planificarse para establecer los objetivos, los procesos y los procedimientos necesarios para proveer resultados ajustados a los requisitos del cliente y a las políticas de la organización.

¿Qué debería incluirse a todas luces en el plan de gestión de servicios?

- A. Las herramientas oportunas para respaldar los procesos
- B. Las interfaces entre procesos de negocio
- C. El procedimiento para tratar las entregas de emergencia
- D. Los procedimientos de continuidad del servicio

17 / 40

Cuando se notifica la interrupción de un servicio u otro fallo, ¿en qué orden se ejecutarán los procesos?

- A. Gestión de la configuración, gestión de incidentes, gestión de cambios, gestión de la entrega
- B. Gestión de incidentes, gestión de cambios, gestión de problemas, gestión de la entrega
- C. Gestión de incidentes, gestión de problemas, gestión de cambios, gestión de la entrega
- D. Gestión de problemas, gestión de la configuración, gestión de la entrega, gestión de cambios

18 / 40

El catálogo de servicios de una compañía de redes afirma que las solicitudes de autorización LAN se ejecutarán en el plazo de tres semanas. Un gestor que es cliente de dicha compañía no cree que esto sea posible y solicita un informe que demuestre que esa afirmación puede cumplirse.

¿Qué proceso es responsable de aportar este informe?

- A. Gestión de la disponibilidad
- B. Gestión de cambios
- C. Gestión de problemas
- D. Gestión de niveles de servicio (SLM)

19 / 40

En gestión de la continuidad se toman varias medidas de precaución para garantizar que los servicios se presten durante o después de una catástrofe, por ejemplo, disponer de un suministro de energía eléctrica de emergencia.

¿Qué proceso podría emprender también este tipo de medida?

- A. Gestión de la disponibilidad
- B. Gestión de la capacidad
- C. Gestión de cambios
- D. Gestión de incidentes

20 / 40

¿Con qué intención se han creado el proceso de gestión de la continuidad y la disponibilidad del servicio?

- A. Para garantizar la comunicación eficaz que se acordó con los clientes.
- B. Para garantizar que se cumplen los niveles de compromiso de servicio acordados con los clientes en todas las circunstancias.
- C. Para garantizar que se cumplen los compromisos de continuidad y disponibilidad del servicio acordados con los clientes en el marco de los objetivos establecidos con ellos.
- D. Para garantizar que se cumplen los compromisos de continuidad y disponibilidad del servicio acordados con los proveedores en todas las circunstancias.

21 / 40

¿Qué proceso garantiza que pueda diagnosticarse lo más rápido posible una interrupción en la prestación de los servicios?

- A. Gestión de cambios
- B. Gestión de incidentes y de solicitudes de servicio
- C. Gestión de problemas
- D. Gestión de niveles de servicio (SLM)

22 / 40

Los procesos de relación describen las relaciones definidas con la empresa y los suministradores y el negocio.

¿Qué garantizan los procesos de relación?

- A. Que los requisitos y resultados de negocio sean la principal guía a la hora de gestionar la relación con la empresa y los suministradores.
- B. Que la empresa y los suministradores estén directamente informados sobre incidentes graves.
- C. Que los niveles de todos los servicios sean homogéneos en la cadena de suministro.
- D. Que exista un contacto frecuente entre los suministradores y la empresa para resolver problemas.

23 / 40

¿Cuál es el foco del ciclo Deming?

- A. La mejora continua
- B. La orientación al cliente
- C. El diseño de nuevos servicios
- D. El cálculo de costes

24 / 40

¿Cómo se describe la integridad en el proceso de gestión de la seguridad de la información?

- A. El acceso a los datos en cualquier momento
- B. La protección de los datos
- C. La capacidad para verificar la exactitud de los datos
- D. La exactitud de los datos

25 / 40

¿Qué proceso es responsable de registrar las relaciones lógicas y físicas entre los diversos componentes de la infraestructura de TI?

- A. Gestión de la disponibilidad
- B. Gestión de la configuración
- C. Gestión de la entrega
- D. Gestión de incidentes

26 / 40

¿Qué recomendación se ofrece con respecto a la implantación de un cambio de emergencia?

- A. Los cambios de emergencia solo deben ser autorizados por el gestor senior.
- B. El proceso de cambio debe ser evitado por completo.
- C. Existe un proceso aparte para la adopción de cambio de emergencia.
- D. Deberá seguirse el proceso de cambio cuando sea posible.

27 / 40

¿Cuál sería una buena razón para que las empresas adoptasen la norma ISO/IEC 20000?

- A. Confirmar que se han implantado todas las recomendaciones de ITIL.
- B. Demostrar la alineación con los requisitos del cliente.
- C. Certificar sus servicios.
- D. Certificar sus productos.

28 / 40

¿Por qué se precisan procesos y procedimientos para un sistema de gestión de servicios?

- A. Para poder definir los objetivos de la gestión de servicios de manera estructurada.
- B. Para garantizar que nunca surjan incidencias en el servicio.
- C. Para proporcionar coherencia en los resultados de las actividades.
- D. Para satisfacer las necesidades de los suministradores principales.

29 / 40

Gestionar la disponibilidad de un servicio en el marco de una iniciativa de gestión de servicios es importante para prestar el servicio eficazmente.

¿Cuál es la razón que subyace en la gestión de la disponibilidad del servicio?

- A. La mayoría de proveedores de servicios tienen suscritos acuerdos de nivel de servicio (SLA) con sus clientes, de tal forma que la disponibilidad esté garantizada.
- B. La externalización es actualmente una opción más válida para la TI que se maneja hoy día; por tanto, la disponibilidad de un servicio depende de la capacidad del proveedor externo.
- C. Como las herramientas de gestión de servicios ofrecen información sobre rendimiento en tiempo real, gestionar la disponibilidad es discutible.
- D. Al ser la empresa más dependiente de la TI para cumplir sus objetivos corporativos, lograr la disponibilidad esperada es vital.

30 / 40

Los servicios nuevos o modificados deben ser aceptados antes de implantarse en el entorno en producción.

¿Qué se hará después de haberse implantado un servicio nuevo o modificado?

- A. Se realiza una revisión posterior a la implantación (PIR) comparando los resultados reales con los estimados.
- B. Se precisa definir un método para interactuar con los proyectos que están creando o modificando servicios.
- C. Nada más. El servicio nuevo o modificado entra en operación ordinaria y se gestionará como un servicio normal.
- D. Deberá definirse la manera en que el cambio se revocará o subsanará, en caso de no resultar satisfactorio.

31 / 40

¿Por qué es importante llevar a cabo revisiones periódicas durante la fase de Verificación de la metodología (PDCA) "Planificar, Ejecutar, Verificar, Actuar"?

- A. Para poder asignar roles y responsabilidades.
- B. Para poder definir los objetivos y requisitos que deberán lograrse mediante la gestión de servicios.
- C. Para poder establecer la política de gestión de servicios, así como los objetivos y los planes.
- D. Para determinar si se han implantado y se mantienen eficazmente los requisitos de gestión del servicios.

32 / 40

Un fallo de corriente ha dejado inutilizada toda la infraestructura de TI. Por suerte, se cuenta con un plan de continuidad del servicio.

¿En qué momento debería recurrirse a este plan?

- A. Inmediatamente, porque el servicio ha dejado de funcionar.
- B. Cuando el fallo se extienda más allá de los objetivos definidos en el acuerdo de nivel de servicios (SLA).
- C. Cuando el gestor de incidentes lo considere necesario.
- D. Cuando se haya excedido el tiempo durante el cual debería resolverse la avería.

33 / 40

¿Qué debe incluirse en los procedimientos de gestión de la entrega y del despliegue de acuerdo con ISO/IEC 20000?

- A. La autorización e implantación de cambios de emergencia
- B. La investigación y prevención de incidentes de seguridad de la información
- C. La constancia en el registro de todos los incidentes reportados
- D. Los procedimientos para revocar un despliegue no satisfactorio

34 / 40

¿Por qué es importante que los proveedores de servicios conserven documentos y registros?

- A. Para poder identificar y registrar unívocamente todos los elementos de configuración (CI) incluidos en la base de datos de la gestión de la configuración (CMDB).
- B. Para garantizar una planificación, operación y control eficaces del sistema de gestión de servicios (SMS).
- C. Para garantizar que los empleados son conscientes de la relevancia e importancia de su trabajo.
- D. Para satisfacer los requisitos (evidencias) que permitan la conformidad con la norma ISO/IEC 20000.

35 / 40

Una de las actividades que se precisan para ser eficaz en la planificación, coordinación y evaluación de cambios solicitados es evaluar el impacto y los recursos requeridos.

¿Qué proceso o función es responsable de esta actividad?

- A. Gestión de cambios
- B. Gestión de la configuración
- C. Gestión de la entrega
- D. Centro de atención a usuarios

36 / 40

¿Cuál es el objetivo de la gestión de incidentes y de solicitudes de servicio?

- A. Comunicarse con los clientes en relación con futuras interrupciones del servicio.
- B. Asociar los nuevos incidentes con errores conocidos.
- C. Restaurar los servicios lo más rápido posible.
- D. Hacer un seguimiento de los problemas en la base de datos de errores conocidos (KEDB).

37 / 40

En la gestión de cambios tienen lugar diversas actividades, desde la aceptación de una petición de cambio (RFC) hasta la ejecución del cambio.

¿Qué actividad se realiza primero tras la aceptación de una RFC?

- A. Desarrollar y verificar el cambio.
- B. Determinar la urgencia del cambio.
- C. Implantar el cambio.
- D. Programar el cambio.

38 / 40

¿Dónde se definiría un servicio de TI dirigido al cliente?

- A. En el marco de trabajo de TI
- B. En el catálogo de servicios
- C. En el acuerdo de nivel de servicio (SLA)
- D. En el informe del servicio

39 / 40

La metodología (PDCA) "Planificar, Ejecutar, Verificar, Actuar" puede aplicarse a todos los procesos.

¿Qué cubre la fase "actuar" de esta metodología?

- A. Establece los objetivos y procesos necesarios para generar resultados de acuerdo con los requisitos del cliente y las políticas de la organización.
- B. La implantación de los procesos
- C. La monitorización y medición de los servicios prestados y del sistema de gestión de servicios (SMS)
- D. La adopción de las medidas necesarias para lograr una mejora continua

40 / 40

¿Qué proceso, aparte de la gestión de relaciones con el negocio, revisaría el rendimiento del servicio con el cliente?

- A. Gestión de la disponibilidad
- B. Elaboración de informes de servicios
- C. Gestión de niveles de servicio
- D. Presupuestos y contabilidad de los servicios

Soluciones

1 / 40

¿Cómo puede determinar una empresa la eficacia del proceso de gestión de niveles de servicio (SLM)?

- A. Comprobando los contratos suscritos con suministradores.
- B. Definiendo los niveles de servicio.
- C. Midiendo la satisfacción del cliente.
- D. Informando sobre todos los incidentes.

A. Incorrecto. Los contratos suscritos con suministradores forman parte del proceso de gestión de niveles de servicio (SLM), pero no se puede determinar la eficacia de este proceso comprobando los contratos.

B. Incorrecto. Definir los niveles de servicio es importante para prestar servicios de TI, pero no arrojan información sobre la eficacia del proceso de SLM.

C. Correcto. La satisfacción del cliente es el aspecto más importante para determinar la eficacia (capacidad para lograr los resultados deseados) del proceso de SLM.

D. Incorrecto. Informar sobre todos los incidentes nos permite determinar la eficacia de la gestión de incidentes, pero no la eficacia del proceso de SLM.

2 / 40

Un proceso es un conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

¿De qué es responsable el propietario del proceso?

- A. De describir el proceso.
- B. De operar el proceso.
- C. De proporcionar informes del proceso.
- D. De establecer el proceso.

A. Correcto. El propietario del proceso está autorizado y es responsable de garantizar que el proceso, sus interacciones con otros procesos y la integración dentro del sistema de gestión de servicios (SMS) están documentados, cuantificados, optimizados y ajustados a los requisitos.

B. Incorrecto. Operar el proceso es responsabilidad del gestor de procesos.

C. Incorrecto. La responsabilidad de proporcionar informes de procesos recae en el gestor de procesos.

D. Incorrecto. Establecer el proceso es responsabilidad del gestor de procesos bajo la dirección del propietario del proceso.

3 / 40

La alta dirección tiene que proporcionar evidencias de su compromiso con la planificación, establecimiento, implantación, operación, monitorización, revisión, mantenimiento y mejora de su sistema de gestión de servicios en el contexto del negocio de la organización y los requisitos de los clientes.

¿Cuál es la mejor forma que permitiría a la dirección demostrar este compromiso?

- A. Mediante la externalización de la gestión de cambios.
- B. Con la aplicación de acciones disciplinarias contra los empleados que presenten un bajo rendimiento.
- C. Participando en la planificación de nuevos servicios de TI.
- D. A través del liderazgo y ciertas acciones.

A. Incorrecto. Externalizar la gestión de cambios es irrelevante.
B. Incorrecto. Esto no es suficiente para garantizar que el compromiso de la alta dirección sea visible.
C. Incorrecto. Participar en la planificación de nuevos servicios es insuficiente para garantizar que el compromiso de la alta dirección sea visible.
D. Correcto. La alta dirección puede evidenciar su compromiso demostrando un sólido liderazgo y adoptando medidas contundentes, estableciendo y comunicando el alcance, la política y los objetivos de la gestión de servicios y transmitiendo la importancia de cumplir los requisitos del servicio.

4 / 40

¿Qué detalles deberían registrarse como una línea de base antes de implantar un plan de mejora del servicio?

- A. Cambios en el servicio pendientes de aplicación
- B. el número de empleados que intervienen en el plan
- C. las configuraciones del servicio o de los componentes
- D. el tiempo que lleva operar el proceso

A. Incorrecto. Esto puede ser una de las medidas si tenemos que reducir los cambios pendientes de aplicación, pero también pueden existir otros detalles.
B. Incorrecto. Esto puede ser una de las medidas si debe mejorarse el número de empleados, pero también pueden existir otros detalles.
C. Correcto. La norma recomienda que se capture la configuración actual de componentes afectados antes de la implantación, al objeto de cuantificar la mejora y crear un punto de retorno.
D. Incorrecto. Esto puede ser una de las medidas si tenemos que acortar el tiempo de ejecución, pero también pueden existir otros detalles.

5 / 40

Un proveedor de servicios puede integrar su sistema de gestión de servicios en un sistema de gestión de calidad o en un sistema de gestión de seguridad de la información para prestar el más alto nivel de servicio al cliente.

¿Qué norma respalda el sistema de gestión de calidad?

- A. ISO 9001
- B. ISO/IEC 27001
- C. COBIT
- D. ITIL

A. Correcto.

B. Incorrecto. Esta norma es aplicable al sistema de gestión de seguridad de la información.

C. Incorrecto. Esta norma se aplica al marco de gobierno de TI.

D. Incorrecto. Esto se aplica al marco del ciclo de vida del servicio relativo a la gestión de servicios.

6 / 40

¿Qué aspectos de una petición de cambio (RFC) deben evaluarse?

- A. los beneficios del negocio, el riesgo y el impacto financiero
- B. el riesgo, el grado de emergencia y la clasificación
- C. el riesgo, el impacto y el efecto en el proceso de gestión de incidencias
- D. el riesgo, el alcance y el impacto en las relaciones con suministradores

A. Correcto. Los aspectos que se evalúan en una petición de cambio son el riesgo, el impacto y los beneficios que produce.

B. Incorrecto. La emergencia es un tipo de clasificación. La clasificación no se evalúa, sino que se asigna a una RFC.

C. Incorrecto. El efecto en el proceso de gestión de incidentes no es objeto de evaluación.

D. Incorrecto. El impacto en las relaciones con suministradores no es objeto de evaluación.

7 / 40

¿Qué es SixSigma?

- A. Es un instrumento de evaluación de la calidad que permite medir los defectos existentes en los resultados del proceso.
- B. Es un modelo de madurez compuesto por seis etapas que mejora la capacidad de los procesos de negocio.
- C. Es una norma que fue creada recientemente para mejorar los procesos de TI.
- D. Es un método estructurado basado en estadísticas que permite mejorar los procesos.

A. Incorrecto. No es sólo un instrumento de evaluación de la calidad, ya que también engloba una metodología de mejora.

B. Incorrecto. No es un modelo de madurez.

C. Incorrecto. Se desarrolló para procesos de negocio generales.

D. Correcto. Six Sigma proporciona a las empresas las herramientas necesarias para medir estadísticamente y mejorar la capacidad de sus procesos de negocio.

8 / 40

Los objetivos de resolución deberían estar basados en la prioridad.

Cuando se programa un cambio autorizado que eliminará un error conocido, ¿qué **no** debería tenerse en cuenta?

- A. las aptitudes disponibles
- B. los requisitos de competencia de los recursos
- C. el esfuerzo/coste para proporcionar el método de resolución
- D. el número de incidentes anteriormente reportado en relación con ese elemento de configuración (CI)

- A. Incorrecto. Este es un aspecto relevante para programar la resolución de incidentes o problemas.
- B. Incorrecto. Este es un aspecto relevante para programar la resolución de incidentes o problemas.
- C. Incorrecto. Este es un aspecto relevante para programar la resolución de incidentes o problemas.
- D. Correcto. Esto no es relevante cuando se programa la resolución, sino cuando se identifican los problemas.

9 / 40

¿Cuál es una de las responsabilidades que tiene el proveedor de servicios con respecto a la gestión de suministradores, según se define en ISO/IEC 20000-1?

- A. Garantizar que existe un proceso para la contratación de suministradores.
- B. Garantizar que los contratos suscritos con suministradores están alineados con los SLA de la empresa.
- C. Garantizar que los suministradores subcontratados reúnen los requisitos contractuales en todas las circunstancias.
- D. Garantizar que los procesos y procedimientos del suministrador están definidos.

- A. Incorrecto. La selección y contratación de suministradores son ajenas al ámbito de la norma.
- B. Correcto. Es imprescindible dar prioridad a la gestión de servicios integral.
- C. Incorrecto. Esto es responsabilidad de los suministradores principales.
- D. Incorrecto. El proveedor de servicios no define los procesos y procedimientos de los suministradores.

10 / 40

¿Qué pregunta **no** puede responderse directamente a partir de la base de datos de gestión de la configuración (CMDB)?

- A. ¿Qué incidentes o problemas están relacionados con este puesto de trabajo?
- B. ¿De qué elementos de configuración (CI) consta un servicio específico?
- C. ¿Qué miembros de la plantilla del departamento X se han trasladado al departamento Y?
- D. ¿Qué peticiones de cambio (RFC) se han registrado para un determinado servidor?

A. Incorrecto. Los incidentes y problemas están relacionados con elementos de la configuración (CI) y se registran en la CMDB.

B. Incorrecto. Las relaciones entre los CI se registran en la CMDB.

C. Correcto. Los traslados de personal es un asunto que supervisa Recursos Humanos y sólo estaría directamente reflejada en la CMDB la información actual sobre ubicaciones de oficinas.

D. Incorrecto. Las peticiones de cambio se registran en la CMDB. Cuando se implanta el cambio se procede a actualizar la CMDB.

11 / 40

El personal deberá ser competente en el sentido de tener una formación académica y experiencia adecuadas.

¿Cuál de los siguientes es un requisito en materia de competencia?

- A. La necesidad de mantener registros de la educación, formación, aptitudes y experiencia adecuados.
- B. Al menos dos empleados deberían estar adecuadamente formados para cada puesto.
- C. Los empleados deberían estar en posesión al menos de un título de licenciado.
- D. Todo el personal deberá haber realizado un curso de formación en seguridad según ISO/IEC 27002.

A. Correcto. Esto es una buena práctica según la norma.

B. Incorrecto. Esto es importante para la disponibilidad de los recursos, pero no es una buena práctica en materia de competencia.

C. Incorrecto. El título de licenciado no es obligatorio, pero sí realizar el curso de formación pertinente para el puesto.

D. Incorrecto. Esto es una formación específica para la seguridad de la información, pero en general no es una buena práctica en materia de competencia.

12 / 40

¿En qué consiste una entrega?

- A. en una colección de uno o más elementos de configuración (CI) nuevos o modificados desplegados en un entorno activo
- B. en un cambio que comprende tanto hardware como software
- C. en un cambio de varios CI que se fusionan debido a su tamaño
- D. en un cambio de varios CI que se fusionan debido a su menor impacto

A. Correcto. Una entrega es una colección de uno o más elementos de configuración (CI) nuevos o modificados desplegados en el entorno activo.

B. Incorrecto. También puede existir una entrega de sólo software o hardware.

C. Incorrecto. El tamaño de la entrega no es relevante.

D. Incorrecto. El impacto de la entrega no es relevante.

13 / 40

A la hora de implantar una nueva versión de una aplicación intervienen tanto la gestión de cambios como la gestión de la entrega.

¿De qué se encarga aquí el proceso de gestión de cambios?

- A. La gestión de cambios tiene encomendadas las tareas de implantación e instalación en esta fase.
- B. La gestión de cambios desempeña el papel de coordinador en esta fase.
- C. La gestión de cambios debe comprobar si la nueva aplicación funciona correctamente.
- D. La gestión de cambios se encarga de confeccionar la petición de cambio (RFC) en esta fase.

A. Incorrecto. Esta actividad pertenece al proceso de gestión de entregas.

B. Correcto. El proceso de gestión de cambios se encarga de planificar, coordinar y autorizar todas las actividades integradas en esta fase.

C. Incorrecto. Esta es una tarea encomendada a la gestión de entregas.

D. Incorrecto. La petición de cambio ya estaría implantada para que la aplicación llegue a la etapa de implementación.

14 / 40

¿Dónde se registran los acuerdos relativos a la entrega del servicio y su relación con la gestión de la seguridad de la información?

- A. En un plan de capacidad
- B. En una base de datos de gestión de la configuración (CMDB)
- C. En una biblioteca definitiva de software (DSL)
- D. En un acuerdo de nivel de servicio (SLA)

A. Incorrecto. Los planes de capacidad describen las necesidades (futuras) de capacidad.

B. Incorrecto. Los acuerdos no se registran en la base de datos de gestión de la configuración (CMDB). Allí se registran todos los componentes de TI, los elementos de la configuración (CI) y las relaciones entre ellos.

C. Incorrecto. La biblioteca definitiva de software sólo almacena elementos de software autorizados.

D. Correcto. Los acuerdos suscritos con el cliente se registran en un acuerdo de nivel de servicio.

15 / 40

¿Qué documento está directamente relacionado con el contrato del suministrador?

- A. El acuerdo de nivel de servicio (SLA)
- B. El acuerdo de nivel operativo (OLA)
- C. El plan de gestión de servicios
- D. El modelo de costes de los servicios

A. Correcto. Todos los contratos con suministradores deberán respaldar y alinearse con los SLA suscritos entre el proveedor de servicios y el cliente.

B. Incorrecto. Al igual que el contrato con suministradores respalda el SLA, también deberá respaldar el OLA .

C. Incorrecto. El plan de gestión de servicios estructura la planificación y el despliegue del sistema de gestión de servicios, proporcionando así una guía para las actividades desarrolladas por la empresa de TI. No respaldará directamente el contrato con el suministrador.

D. Incorrecto. El modelo de costes de los servicios incluiría el coste de los servicios del suministrador. El contrato respalda directamente el SLA, lo cual determinará el modelo de costes basado en los requisitos.

16 / 40

La gestión de servicios de TI debe planificarse para establecer los objetivos, los procesos y los procedimientos necesarios para proveer resultados ajustados a los requisitos del cliente y a las políticas de la organización.

¿Qué debería incluirse a todas luces en el plan de gestión de servicios?

- A. Las herramientas oportunas para respaldar los procesos
- B. Las interfaces entre procesos de negocio
- C. El procedimiento para tratar las entregas de emergencia
- D. Los procedimientos de continuidad del servicio

A. Correcto. En el plan de gestión de servicios debería indicarse las herramientas oportunas para respaldar los procesos.

B. Incorrecto. Las interfaces entre los procesos de negocio no deben incluirse en el plan de gestión de servicios.

C. Incorrecto. Los procedimientos forman parte de los procesos y no tienen que incluirse en el plan de gestión de servicios.

D. Incorrecto. Los procedimientos forman parte de los procesos y no tienen que incluirse en el plan de gestión de servicios.

17 / 40

Cuando se notifica la interrupción de un servicio u otro fallo, ¿en qué orden se ejecutarán los procesos?

- A. Gestión de la configuración, gestión de incidentes, gestión de cambios, gestión de la entrega
- B. Gestión de incidentes, gestión de cambios, gestión de problemas, gestión de la entrega
- C. Gestión de incidentes, gestión de problemas, gestión de cambios, gestión de la entrega
- D. Gestión de problemas, gestión de la configuración, gestión de la entrega, gestión de cambios

A. Incorrecto. La anotación de un fallo del servicio no comenzará con la gestión de la configuración, sino que se registrará formalmente en el proceso de gestión de incidentes.
B. Incorrecto. La gestión de problemas normalmente permitirá hallar la causa originaria del problema antes de remitirse un cambio.
C. Correcto. Esto es el orden que siguen los procesos.
D. Incorrecto. La gestión de cambios evaluará y autorizará cualquier cambio efectuado antes de la implantación a través de la gestión de entregas.

18 / 40

El catálogo de servicios de una compañía de redes afirma que las solicitudes de autorización LAN se ejecutarán en el plazo de tres semanas. Un gestor que es cliente de dicha compañía no cree que esto sea posible y solicita un informe que demuestre que esa afirmación puede cumplirse.

¿Qué proceso es responsable de aportar este informe?

- A. Gestión de la disponibilidad
- B. Gestión de cambios
- C. Gestión de problemas
- D. Gestión de niveles de servicio (SLM)

A. Incorrecto. Atender las solicitudes del cliente corre a cargo de la Gestión de niveles de servicio (SLM).
B. Incorrecto. SLM es responsable de cumplir los requisitos del cliente y debería emitir este informe.
C. Incorrecto. SLM es el proceso responsable de cumplir los requisitos del cliente y debería emitir este informe.
D. Correcto. SLM es responsable de cumplir los requisitos del cliente y de emitir informes relacionados con él. Tenga en cuenta que la elaboración de informes sobre servicios probablemente genere un informe basado en una petición de la SLM.

19 / 40

En gestión de la continuidad se toman varias medidas de precaución para garantizar que los servicios se presten durante o después de una catástrofe, por ejemplo, disponer de un suministro de energía eléctrica de emergencia.

¿Qué proceso podría emprender también este tipo de medida?

- A. Gestión de la disponibilidad
- B. Gestión de la capacidad
- C. Gestión de cambios
- D. Gestión de incidentes

A. Correcto. Gestión de la disponibilidad puede tomar ciertas medidas para garantizar que el servicio se presta en condiciones atípicas. Una de ellas es iniciar un suministro de energía eléctrica de emergencia.

B. Incorrecto. Gestión de la capacidad es estratégicamente responsable de ofrecer la capacidad adecuada en el momento oportuno, no de la disponibilidad de un suministro eléctrico de emergencia.

C. Incorrecto. Al tratarse de un cambio, la instalación de un suministro eléctrico de emergencia corresponde a Gestión de cambios, pero éste no es responsable de iniciar estas medidas.

D. Incorrecto. Gestión de incidentes es responsable de resolver incidentes lo antes posible, pero tomar medidas de precaución no forma parte de sus cometidos.

20 / 40

¿Con qué intención se han creado el proceso de gestión de la continuidad y la disponibilidad del servicio?

- A. Para garantizar la comunicación eficaz que se acordó con los clientes.
- B. Para garantizar que se cumplen los niveles de compromiso de servicio acordados con los clientes en todas las circunstancias.
- C. Para garantizar que se cumplen los compromisos de continuidad y disponibilidad del servicio acordados con los clientes en el marco de los objetivos establecidos con ellos.
- D. Para garantizar que se cumplen los compromisos de continuidad y disponibilidad del servicio acordados con los proveedores en todas las circunstancias.

A. El proceso de continuidad del servicio y la gestión de la disponibilidad no se han creado con la intención de lograr una comunicación efectiva. Esto corresponde más bien al proceso de elaboración de informes sobre servicios.

B. Incorrecto. Gestionar los niveles de servicio es la intención del proceso de SLM.

C. Correcto. Esta es la intención de los procesos de continuidad del servicio y de gestión de la disponibilidad.

D. Incorrecto. Gestión de la continuidad y la disponibilidad del servicio es un proceso realizado entre el suministrador y el cliente, no entre el suministrador y el proveedor.

21 / 40

¿Qué proceso garantiza que pueda diagnosticarse lo más rápido posible una interrupción en la prestación de los servicios?

- A. Gestión de cambios
- B. Gestión de incidentes y de solicitudes de servicio
- C. Gestión de problemas
- D. Gestión de niveles de servicio (SLM)

A. Incorrecto. Gestión de cambios no diagnosticará un fallo.

B. Correcto. Gestión de incidentes y de solicitudes de servicios es responsable de restaurar los servicios interrumpidos lo más rápido posible.

C. Incorrecto. Gestión de problemas es responsable de hallar la causa de uno o más incidentes para evitar futuras interrupciones.

D. Incorrecto. Gestión de niveles de servicio no diagnostica ni resuelve incidentes.

22 / 40

Los procesos de relación describen las relaciones definidas con la empresa y los suministradores y el negocio.

¿Qué garantizan los procesos de relación?

- A. Que los requisitos y resultados de negocio sean la principal guía a la hora de gestionar la relación con la empresa y los suministradores.
- B. Que la empresa y los suministradores estén directamente informados sobre incidentes graves.
- C. Que los niveles de todos los servicios sean homogéneos en la cadena de suministro.
- D. Que exista un contacto frecuente entre los suministradores y la empresa para resolver problemas.

A. Correcto. Los procesos de relación abarcan la gestión de suministradores y las relaciones con la empresa; juntos deberán garantizar que se conocen las necesidades de negocio del cliente y que siguen siendo el catalizador de todas las acciones.

B. Incorrecto. La gestión de incidentes graves deberá incluir la comunicación entre todas las áreas implicadas, incluida la alta dirección y los clientes afectados. Sin embargo, esto se gestiona dentro del proceso de gestión de incidentes y de peticiones de servicio, lo cual corresponde a la persona designada responsable de gestionar incidentes graves. Por lo tanto, no recae en el ámbito de los procesos de relación.

C. Incorrecto. No es necesario que los niveles de servicios sean homogéneos en todos los suministradores y, de hecho, es improbable que esto ocurra. No obstante, sí se requiere que los niveles de servicio del suministrador se ajusten a los aplicados por la empresa, para que puedan cumplirse los acuerdos de niveles de servicio (SLA) pactados con el cliente.

D. Incorrecto. La empresa no debería tener un contacto directo con los suministradores. El proveedor del servicio es responsable de gestionar las relaciones con los suministradores para garantizar la calidad de los servicios prestados a la empresa.

23 / 40

¿Cuál es el foco del ciclo Deming?

- A. La mejora continua
- B. La orientación al cliente
- C. El diseño de nuevos servicios
- D. El cálculo de costes

A. Correcto. El foco del ciclo Deming es lograr una mejora continua.

B. Incorrecto. El foco del ciclo Deming es lograr una mejora continua, no concretamente la orientación al cliente.

C. Incorrecto. El ciclo Deming puede emplearse durante la fase de diseño, pero el foco es la mejora continua durante todas las fases.

D. Incorrecto. El foco del ciclo Deming no es el cálculo de costes, sino la mejora continua.

24 / 40

¿Cómo se describe la integridad en el proceso de gestión de la seguridad de la información?

- A. El acceso a los datos en cualquier momento
- B. La protección de los datos
- C. La capacidad para verificar la exactitud de los datos
- D. La exactitud de los datos

A. Incorrecto. Que los datos sean accesibles no significa que sean correctos, como se desprende del concepto "Integridad".

B. Incorrecto. La protección de los datos se denomina "Seguridad".

C. Incorrecto. Llamamos "Integridad" no a la capacidad de verificar la exactitud de los datos sino a la propia exactitud de los mismos.

D. Correcto. La exactitud de los datos se denomina "Integridad".

25 / 40

¿Qué proceso es responsable de registrar las relaciones lógicas y físicas entre los diversos componentes de la infraestructura de TI?

- A. Gestión de la disponibilidad
- B. Gestión de la configuración
- C. Gestión de la entrega
- D. Gestión de incidentes

A. Incorrecto. Gestión de la configuración es responsable de registrar los componentes de la infraestructura y sus relaciones.

B. Correcto. Esta es la intención principal de gestión de la configuración.

C. Incorrecto. Gestión de la entrega no es responsable de registrar los componentes de la infraestructura de TI.

D. Incorrecto. Gestión de incidentes no es responsable de registrar los componentes de la infraestructura de TI.

26 / 40

¿Qué recomendación se ofrece con respecto a la implantación de un cambio de emergencia?

- A. Los cambios de emergencia solo deben ser autorizados por el gestor senior.
- B. El proceso de cambio debe ser evitado por completo.
- C. Existe un proceso aparte para la adopción de cambio de emergencia.
- D. Deberá seguirse el proceso de cambio cuando sea posible.

A. Incorrecto. La autorización del cambio de emergencia forma parte del proceso y no existe ninguna recomendación sobre quién debe encargarse de esto.
B. Incorrecto. No se recomienda evitar el proceso completo, aunque podemos saltarnos algunas actividades y ocuparnos de ellas después.
C. Incorrecto. Es obligatorio disponer de una política distinta para cambios de emergencia, pero no una recomendación para un proceso distinto.
D. Correcto. Se recomienda seguir el proceso de cambio siempre que sea factible, aunque las actividades que se hayan evitado deberán realizarse en cuanto sea posible.

27 / 40

¿Cuál sería una buena razón para que las empresas adoptasen la norma ISO/IEC 20000?

- A. Confirmar que se han implantado todas las recomendaciones de ITIL.
- B. Demostrar la alineación con los requisitos del cliente.
- C. Certificar sus servicios.
- D. Certificar sus productos.

A. Incorrecto. ITIL ofrece un amplio conjunto de directrices, mientras que ISO/IEC 20000-1 proporciona requisitos.
B. Correcto. Se hace mención a esto en el ámbito de la norma.
C. Incorrecto. Es el sistema de gestión de servicios lo que se certifica, no los servicios.
D. Incorrecto. Es el sistema de gestión de servicios lo que se certifica, no los productos.

28 / 40

¿Por qué se precisan procesos y procedimientos para un sistema de gestión de servicios?

- A. Para poder definir los objetivos de la gestión de servicios de manera estructurada.
- B. Para garantizar que nunca surjan incidencias en el servicio.
- C. Para proporcionar coherencia en los resultados de las actividades.
- D. Para satisfacer las necesidades de los suministradores principales.

A. Incorrecto. Los procesos y procedimientos deben respaldar los objetivos de la gestión de servicios.
B. Incorrecto. Las incidencias en el servicio forman parte de la vida cotidiana; los procesos y procedimientos contribuirán a prevenir y minimizar su impacto.
C. Correcto. Se precisa un enfoque predecible.
D. Incorrecto. Se precisan puntos de contacto con suministradores para demostrar un control de calidad integral.

29 / 40

Gestionar la disponibilidad de un servicio en el marco de una iniciativa de gestión de servicios es importante para prestar el servicio eficazmente.

¿Cuál es la razón que subyace en la gestión de la disponibilidad del servicio?

- A. La mayoría de proveedores de servicios tienen suscritos acuerdos de nivel de servicio (SLA) con sus clientes, de tal forma que la disponibilidad esté garantizada.
- B. La externalización es actualmente una opción más válida para la TI que se maneja hoy día; por tanto, la disponibilidad de un servicio depende de la capacidad del proveedor externo.
- C. Como las herramientas de gestión de servicios ofrecen información sobre rendimiento en tiempo real, gestionar la disponibilidad es discutible.
- D. Al ser la empresa más dependiente de la TI para cumplir sus objetivos corporativos, lograr la disponibilidad esperada es vital.

A. Incorrecto. Tanto si existe un SLA formal o informal, TI debe prestar los servicios para cumplir los objetivos corporativos.

B. Incorrecto. Aun cuando los servicios se externalicen, gestionar la disponibilidad del servicio es igual de importante que cumplir los objetivos corporativos.

C. Incorrecto. El hecho de que TI pueda recabar más datos no significa que sea conveniente recabarlos ni que todos sean valiosos. Gestionar la disponibilidad exige más que la aportación de datos en tiempo real.

D. Correcto. La relación entre TI y la empresa es más crítica que nunca, y para que la empresa pueda mantener sus objetivos los servicios deben prestarse para satisfacer los niveles de servicio acordados.

30 / 40

Los servicios nuevos o modificados deben ser aceptados antes de implantarse en el entorno en producción.

¿Qué se hará después de haberse implantado un servicio nuevo o modificado?

- A. Se realiza una revisión posterior a la implantación (PIR) comparando los resultados reales con los estimados.
- B. Se precisa definir un método para interactuar con los proyectos que están creando o modificando servicios.
- C. Nada más. El servicio nuevo o modificado entra en operación ordinaria y se gestionará como un servicio normal.
- D. Deberá definirse la manera en que el cambio se revocará o subsanará, en caso de no resultar satisfactorio.

A. Correcto. Esta cláusula forma parte de la norma.

B. Incorrecto. Esto se enmarca en el plan de gestión de servicios y no es relevante después de haberse implantado servicios nuevos o modificados.

C. Incorrecto. Según la norma se necesita una revisión posterior a la implantación. No hacer nada adicional no es una opción.

D. Incorrecto. Esta cláusula forma parte de la gestión de cambios y ya debería estar operativa o definida antes de la implantación.

31 / 40

¿Por qué es importante llevar a cabo revisiones periódicas durante la fase de Verificación de la metodología (PDCA) "Planificar, Ejecutar, Verificar, Actuar"?

- A. Para poder asignar roles y responsabilidades.
- B. Para poder definir los objetivos y requisitos que deberán lograrse mediante la gestión de servicios.
- C. Para poder establecer la política de gestión de servicios, así como los objetivos y los planes.
- D. Para determinar si se han implantado y se mantienen eficazmente los requisitos de gestión del servicios.

- A. Incorrecto. Esto se enmarca en la implantación del plan de gestión de servicios.
- B. Incorrecto. Esto se enmarca en el plan de gestión de servicios.
- C. Incorrecto. Esto forma parte de las responsabilidades de la cúpula directiva.
- D. Correcto. Esto forma parte de la metodología empleada en la fase de Verificación.

32 / 40

Un fallo de corriente ha dejado inutilizada toda la infraestructura de TI. Por suerte, se cuenta con un plan de continuidad del servicio.

¿En qué momento debería recurrirse a este plan?

- A. Inmediatamente, porque el servicio ha dejado de funcionar.
- B. Cuando el fallo se extienda más allá de los objetivos definidos en el acuerdo de nivel de servicios (SLA).
- C. Cuando el gestor de incidentes lo considere necesario.
- D. Cuando se haya excedido el tiempo durante el cual debería resolverse la avería.

- A. Incorrecto. Se recurrirá al plan de continuidad del servicio cuando haya transcurrido un tiempo predefinido, no inmediatamente después de producirse el incidente.
- B. Correcto. Se recurrirá al plan de continuidad del servicio si no pueden cumplirse los objetivos definidos en el SLA.
- C. Incorrecto. Se recurrirá al plan de continuidad del servicio cuando haya transcurrido un tiempo predefinido, no cuando lo comunique el gestor de incidentes.
- D. Incorrecto. Aunque el tiempo establecido para reparar una avería exceda el tiempo máximo acordado, esto no es directamente motivo para recurrir al plan de continuidad del servicio.

33 / 40

¿Qué debe incluirse en los procedimientos de gestión de la entrega y del despliegue de acuerdo con ISO/IEC 20000?

- A. La autorización e implantación de cambios de emergencia
- B. La investigación y prevención de incidentes de seguridad de la información
- C. La constancia en el registro de todos los incidentes reportados
- D. Los procedimientos para revocar un despliegue no satisfactorio

- A. Incorrecto. Esto forma parte de los procedimientos de gestión de cambios.
- B. Incorrecto. Esto forma parte de los procedimientos de gestión de la seguridad de la información.
- C. Incorrecto. Esto forma parte de los procedimientos de gestión de incidentes.
- D. Correcto. Esto es preceptivo según la norma.

34 / 40

¿Por qué es importante que los proveedores de servicios conserven documentos y registros?

- A. Para poder identificar y registrar unívocamente todos los elementos de configuración (CI) incluidos en la base de datos de la gestión de la configuración (CMDB).
- B. Para garantizar una planificación, operación y control eficaces del sistema de gestión de servicios (SMS).
- C. Para garantizar que los empleados son conscientes de la relevancia e importancia de su trabajo.
- D. Para satisfacer los requisitos (evidencias) que permitan la conformidad con la norma ISO/IEC 20000.

A. Incorrecto. Esto forma parte de la gestión de la configuración.

B. Correcto. Los servicios, los documentos y los registros son elementos necesarios para garantizar una planificación, operación y control eficaces del sistema de gestión de servicios.

C. Incorrecto. Esto forma parte de la competencia, la concienciación y la formación.

D. Incorrecto. Elaborar documentos nunca debe ser un objetivo exclusivamente para operar de conformidad con la norma ISO/IEC 20000.

35 / 40

Una de las actividades que se precisan para ser eficaz en la planificación, coordinación y evaluación de cambios solicitados es evaluar el impacto y los recursos requeridos.

¿Qué proceso o función es responsable de esta actividad?

- A. Gestión de cambios
- B. Gestión de la configuración
- C. Gestión de la entrega
- D. Centro de atención a usuarios

A. Correcto.

B. Incorrecto.

C. Incorrecto.

D. Incorrecto.

36 / 40

¿Cuál es el objetivo de la gestión de incidentes y de solicitudes de servicio?

- A. Comunicarse con los clientes en relación con futuras interrupciones del servicio.
- B. Asociar los nuevos incidentes con errores conocidos.
- C. Restaurar los servicios lo más rápido posible.
- D. Hacer un seguimiento de los problemas en la base de datos de errores conocidos (KEDB).

A. Incorrecto. La comunicación es una actividad importante que realiza el centro de atención a usuarios para respaldar la gestión de incidentes, pero su intención es otra.

B. Incorrecto. La conciliación de incidentes no es el objetivo de la gestión de incidentes, sino que forma parte de una actividad comprendida en dicha gestión.

C. Correcto. Esta es la intención de la gestión de incidentes y de solicitudes de servicios.

D. Incorrecto. Esto es responsabilidad de gestión de problemas.

37 / 40

En la gestión de cambios tienen lugar diversas actividades, desde la aceptación de una petición de cambio (RFC) hasta la ejecución del cambio.

¿Qué actividad se realiza primero tras la aceptación de una RFC?

- A. Desarrollar y verificar el cambio.
- B. Determinar la urgencia del cambio.
- C. Implantar el cambio.
- D. Programar el cambio.

A. Incorrecto. Las actividades de desarrollo y verificación del cambio se realizan después de haberse procedido a la clasificación. Parte de la clasificación consiste en determinar la urgencia del cambio.

B. Correcto. El primer paso tras la aceptación es determinar la urgencia del cambio.

C. Incorrecto. La implantación del cambio ocurrirá después de haberse realizado el desarrollo, la verificación y la programación del cambio.

D. Incorrecto. La programación del cambio se realizará después de haberse hecho la clasificación. Parte de la clasificación consiste en determinar la urgencia del cambio.

38 / 40

¿Dónde se definiría un servicio de TI dirigido al cliente?

- A. En el marco de trabajo de TI
- B. En el catálogo de servicios
- C. En el acuerdo de nivel de servicio (SLA)
- D. En el informe del servicio

A. Incorrecto. El marco de trabajo de TI ofrece una estructura para la gestión de servicios, pero no definiría el servicio en sí mismo.

B. Incorrecto. El catálogo de servicios muestra todos los servicios posibles que puede ofrecer un proveedor.

C. Correcto. El acuerdo de nivel de servicio definiría el servicio dirigido al cliente.

D. Incorrecto. El informe del servicio proporciona información sobre el rendimiento del servicio, pero no define este último.

39 / 40

La metodología (PDCA) "Planificar, Ejecutar, Verificar, Actuar" puede aplicarse a todos los procesos.

¿Qué cubre la fase "actuar" de esta metodología?

- A. Establece los objetivos y procesos necesarios para generar resultados de acuerdo con los requisitos del cliente y las políticas de la organización.
- B. La implantación de los procesos
- C. La monitorización y medición de los servicios prestados y del sistema de gestión de servicios (SMS)
- D. La adopción de las medidas necesarias para lograr una mejora continua

- A. Incorrecto. Esta acción se adopta durante la fase "Planificar" de la metodología.
- B. Incorrecto. Esta acción se adopta durante la fase "Ejecutar" de la metodología.
- C. Incorrecto. Estas son acciones que se adoptan durante la fase "Verificar".
- D. Correcto. Esta acción se adopta durante la fase "Actuar" de la metodología.

40 / 40

¿Qué proceso, aparte de la gestión de relaciones con el negocio, revisaría el rendimiento del servicio con el cliente?

- A. Gestión de la disponibilidad
- B. Elaboración de informes de servicios
- C. Gestión de niveles de servicio
- D. Presupuestos y contabilidad de los servicios

- A. Incorrecto. Gestión de la disponibilidad ofrecerá información para la revisión. Gestión de niveles de servicio revisará el rendimiento del servicio (consecución de los objetivos del SLA) con el cliente.
- B. Incorrecto. Elaboración de informes de servicios creará el informe que podrá entregarse al cliente. Gestión de niveles de servicio revisará el rendimiento del servicio (consecución de los objetivos del SLA) con el cliente.
- C. Correcto. Gestión de niveles de servicio revisará el rendimiento del servicio (consecución de los objetivos del SLA) con el cliente.
- D. Incorrecto. Presupuestos y contabilidad de los servicios ofrecerá información sobre el coste de cada servicio, para cada cliente o ubicación. El cliente recibirá esta información normalmente de Gestión de niveles de servicio, el cual revisará el rendimiento del servicio (consecución de los objetivos del SLA) con el cliente.

Evaluación

En la siguiente tabla se indican las respuestas correctas a las preguntas.

Pregunta	Respuesta	Pregunta	Respuesta
1	C	21	B
2	A	22	A
3	D	23	A
4	C	24	D
5	A	25	B
6	A	26	D
7	D	27	B
8	D	28	C
9	B	29	D
10	C	30	A
11	A	31	D
12	A	32	B
13	B	33	D
14	D	34	B
15	A	35	A
16	A	36	C
17	C	37	B
18	D	38	C
19	A	39	D
20	C	40	C

Contacto EXIN

www.exin.com

