



Examen de muestra

Edición 201606

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	10
Evaluación	19

Introducción

Éste es el examen de muestra de IT Service Management Foundation Bridge based on ISO/IEC 20000 (ITSM20FB.EN). Las normas y reglamentos de exámenes EXIN se aplican a este examen.

Este examen consiste en 20 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 20. Cada respuesta correcta tiene un valor de un punto. Si usted consigue 13 puntos o más, habrá aprobado el examen.

El tiempo permitido para este examen es de 30 minutos.

¡Buena suerte!

Examen de muestra

1 / 20

¿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 / 20

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 / 20

¿Cuál de las siguientes afirmaciones muestra un beneficio obtenido por la adopción de gestión de servicios?

- A. finalmente, es posible asignar costes 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 costes de los servicios de TI se pueden controlar de una forma más eficientemente
- D. los usuarios pueden influir en la organización de TI para proveer los servicios de TI

4 / 20

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.

5 / 20

¿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

6 / 20

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

7 / 20

¿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

8 / 20

¿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.

9 / 20

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)

10 / 20

¿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 / 20

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 / 20

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.

13 / 20

¿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)

14 / 20

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

15 / 20

¿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

16 / 20

¿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.

17 / 20

¿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.

18 / 20

¿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.

19 / 20

¿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.

20 / 20

¿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

Soluciones

1 / 20

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

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

A. Incorrecto. Los contratos suscritos con proveedores 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 / 20

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 / 20

¿Cuál de las siguientes afirmaciones muestra un beneficio obtenido por la adopción de gestión de servicios?

- A. finalmente, es posible asignar costes 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 costes de los servicios de TI se pueden controlar de una forma 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 costos.
- C. Correcto. Al usar ITIL, los Servicios de TI pueden ser contralados más eficientemente en términos de calidad y de costes.
- D. Incorrecto. Influir en la organización de TI se puede hacer con o sin ITIL.

4 / 20

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.

5 / 20

¿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.

6 / 20

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.

7 / 20

¿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.

8 / 20

¿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.

9 / 20

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.

10 / 20

¿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 / 20

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 / 20

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.

13 / 20

¿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.

14 / 20

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.

15 / 20

¿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.

16 / 20

¿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.

17 / 20

¿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.

18 / 20

¿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.

19 / 20

¿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.

20 / 20

¿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.

Evaluación

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

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

Contacto EXIN

www.exin.com

