

EXIN.Certdumps.EX0-001.v2014-09-04.by.JODI.231q

Number: EX0-001
Passing Score: 800
Time Limit: 120 min
File Version: 26.5

Exam Code: EX0-001

Exam Name: ITIL Foundation (syllabus 2011) Exam



Exam A

QUESTION 1

Cuál es el nombre del grupo que debe revisar los cambios que se deben implementar más rápido que el proceso de cambio normal?

- A. Gerencia Tecnica
- B. Cambios de Emergencia comité consultivo
- C. Dimensión de los cambios urgentes
- D. Autoridad de cambios urgentes

Correct Answer: B

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 2

¿Como llamarías a los grupos de personas que tienen un interés en las actividades, objetivos, recursos y resultados de la gestión de servicios?

- A. Empleadores
- B. Las partes interesadas
- C. Reguladores
- D. Acreditadores

Correct Answer: B

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 3

¿Cuál de las siguientes afirmaciones sobre activos de servicio y configuración es / son?

1. Un elemento de configuración (CI) puede salir como parte de cualquier número de otros CIs al mismo tiempo
2. La elección de que CIs de registro dependerá del nivel de control de una organización desea ejercer

- A. Solo 1
- B. Solo 2
- C. Los dos anteriores

D. Ninguna de las anteriores

Correct Answer: C

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 4

¿Cuál de las siguientes es la mejor definición de fiabilidad?

- A. La disponibilidad de un servicio o componente
- B. El nivel de riesgo que afecta a un servicio o proceso
- C. El tiempo que un servicio o de configuración (CI) pueden realizar sus funciones sin fallar
- D. La rapidez con que un servicio o componente se puede restaurar al estado de funcionamiento normal,

Correct Answer: C

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 5

Cuales dos procesos que más contribuirán que se permita la detección eficaz de los problemas?

- A. Incidentes y gestión financiera
- B. Cambio y liberación y gestión de la implementación
- C. Gestión de incidentes y eventos
- D. Gestión de conocimiento y el nivel de servicio

Correct Answer: C

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 6

Cuál de las siguientes opciones sería la más útil para ayudar a definir los roles y responsabilidades en una estructura organizativa?

- A. Modelo RACI
- B. Modelo de incidente
- C. Enfoque de mejora continua del servicio (CSI)
- D. El ciclo de Deming

Correct Answer: A

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 7

Cuál de las siguientes funciones se encargaría de la gestión de un centro de datos?

- A. Dirección técnica
- B. Service desk
- C. La administración de aplicaciones
- D. Administración de instalaciones

Correct Answer: D

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 8

¿Cuál de los siguientes describe mejor el propósito de la administración de acceso?

- A. Proporcionar un canal para los usuarios, solicitar y recibir servicios estándares
- B. Proporcionar los derechos para que los usuarios puedan utilizar un servicio o grupo de servicios
- C. Para evitar problemas e incidentes resultantes del suceso
- D. para detectar los eventos de seguridad y darles sentido

Correct Answer: B

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 9

Cuál de los siguientes es un objetivo de la transición del servicio?

- A. Negociar los niveles de servicio para los nuevos servicios
- B. Para asegurarse de que los cambios de servicios creen el valor de negocio esperado
- C. Para reducir al mínimo el impacto de las interrupciones del servicio en el día a día las actividades comerciales
- D. Para planificar y gestionar las entradas del catálogo de servicios

Correct Answer: B

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 10

Cuál de los siguientes NO es un objetivo de mejora continua del servicio?

- A. Revisar y analizar los resultados del logro del nivel de servicio
- B. Identificar las actividades para mejorar la eficiencia de los procesos de gestión de servicios
- C. Mejorar la rentabilidad de los servicios de TI sin sacrificar la satisfacción del cliente
- D. Llevar a cabo las actividades de entrega y servicios gestionados a nivel acordado a los usuarios empresariales

Correct Answer: D

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 11

La consideración de la creación de valor es un principio de qué etapa del ciclo de vida del servicio?

- A. Mejora continua del servicio
- B. Estrategia de Servicio
- C. Diseño de servicios
- D. Transición servicio

Correct Answer: B

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 12

Cuál de las siguientes es la definición de un resultado?

- A. Los resultados específicos a las cláusulas de un acuerdo de nivel de servicio (SLA)
- B. El resultado de la realización de una actividad, a raíz de un proceso o la entrega de un servicio de TI
- C. Todo el conocimiento acumulado del proveedor de servicios
- D. Todos los incidentes reportados a Service Desk

Correct Answer: B

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 13

Qué proceso es responsable de registrar los datos actuales, el estado, las interfaces y las dependencias de todos los servicios que están en ejecución o en preparación para funcionar en el entorno de producción?

- A. Gestion de nivel de servicio
- B. Gestión de catálogo de servicios
- C. Gestión de la demanda
- D. Transición del Servicio

Correct Answer: B

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 14

buscando formas de mejorar la eficiencia de los procesos y la rentabilidad es un objetivo de la parte del ciclo de vida del servicio?

- A. Operación de servicio
- B. Transición del servicio
- C. Mejora continua del servicio
- D. Estrategia de servicio

Correct Answer: C

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 15

Cuál de las siguientes opciones NO figuraría en una política de versión?

- A. Denominación y numeración de las convenciones
- B. Los criterios de ingreso y salida de la liberación en las pruebas
- C. Roles y responsabilidades para la versión
- D. El registro de riesgos para la versión

Correct Answer: D

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 16

Cuál de las siguientes comúnmente se encontraría en un contrato que sustenta un servicio de TI?

1. Arreglos financieros relacionados con el contrato
2. Descripción de los bienes o servicios prestados
3. responsabilidades y dependencias para ambas partes

- A. 1 y 2 Solamente
- B. 1 y 3 Solamente
- C. 2 y 3 Solamente
- D. Todas lo anterior

Correct Answer: D

Section: (none)
Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 17

Qué debe un servicio siempre ofrecer a los clientes?

- A. Aplicaciones
- B. Infraestructura
- C. Valor
- D. Recursos

Correct Answer: C

Section: (none)
Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 18

Qué papel es el responsable de llevar a cabo las actividades de un proceso?

- A. Responsable del proceso
- B. Administrador de cambios
- C. Administrador de Servicios
- D. Profesional de Procesos

Correct Answer: D

Section: (none)
Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 19

Cual dos elementos de la gestión financiera de los servicios de TI son obligatorios?

- A. Presupuestación y carga

- B. Contabilidad y carga
- C. Presupuestario y contable
- D. Cálculo de costos y carga

Correct Answer: C

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 20

Cuál de la siguiente afirmación acerca de la comunicación dentro de la operación del servicio son?

1. Toda la comunicación debe tener un propósito o acción resultante
2. La comunicación no debe llevarse a cabo sin una audiencia clara

- A. 1 Solamente
- B. 2 Solamente
- C. Ambas de las anteriores
- D. Ninguna de las anteriores

Correct Answer: C

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 21

Cuál de los siguientes es el propósito de la gestión de nivel de servicio?

- A. Para llevar a cabo actividades de operaciones de servicios necesarias para soportar los servicios de TI actuales
- B. Para asegurar que se proporciona la suficiente capacidad para ofrecer las prestaciones de servicio acordado
- C. Para crear y rellenar un catálogo de servicios
- D. Para asegurar que se garantice un nivel de servicio acordado de TI para todos los servicios de TI actuales

Correct Answer: D

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 22

Cuál de las siguientes sería más útil para ayudar a implementar una solución lo más rápido posible?

- A. Una base de datos de capacidad
- B. Una biblioteca multimedia definitivo
- C. Una solicitud de cambio
- D. Una base de datos de error conocido

Correct Answer: D

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 23

Cuál de los siguientes se debe hacer cuando se cierra un incidente ?

1. Compruebe la categorización incidente si es necesario.
2. Ccomprobar que el usuario está satisfecho con el resultado

- A. 1 Solamente
- B. Los dos anteriores
- C. 2 Solamente
- D. Ninguna de las anteriores

Correct Answer: B

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 24

Cuál la siguiente es la mejor definición de un evento ?

- A. Cualquier cambio de estado que tiene importancia para la gestión de un elemento de configuración (CI) o servicio de TI
- B. Una interrupción no planificada de un servicio de TI o una reducción de la calidad de un servicio de TI

- C. La causa desconocida de uno o más incidentes que tienen un impacto en un servicio de TI
- D. Reducir o eliminar la causa de un incidente o problema

Correct Answer: A

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 25

Cuál de los siguientes NO es parte del estado de diseño de servicios de ciclo de vida del servicio?

- A. El diseño y el mantenimiento de todos los paquetes de transición de servicios necesarios
- B. Calidad de la producción, diseños flexibles para servicios nuevos o mejorados y seguros
- C. Tomando estrategias de servicio y la garantía de que se reflejan en los procesos de diseño de servicios y los diseños de servicios que se producen
- D. La medición de la eficacia y eficiencia de diseño de servicios y los procesos de apoyo

Correct Answer: A

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 26

Cuál de los siguientes es un facilitador de las mejores prácticas ?

- A. Estandares
- B. Tecnología
- C. La investigación académica
- D. Experiencia interna

Correct Answer: B

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 27

Cuál de los siguientes se considera al diseñar sistemas de medición, métodos y métricas ?

1. Los servicios
2. Las arquitectura
3. Los elementos de configuración
4. Los procesos

- A. 1, 2 y 3 Solamente
- B. 1, 3 y 4 Solamente
- C. 2, 3 y 4 Solamente
- D. Todo lo Anterior

Correct Answer: D

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 28

Comprobar, Actuar y el plan son tres de las etapas del ciclo de Deming. Que constituye el cuarto?

- A. Hacer
- B. Realizar
- C. Implementar
- D. Medir

Correct Answer: A

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 29

Cuántas personas deben ser responsables de un proceso según se define en el modelo RACI?

- A. Tanto como sea necesario para completar la actividad
- B. Sólo uno - el propietario del proceso
- C. Dos - el propietario procesos y el actor de proceso

D. Sólo uno - el arquitecto del proceso

Correct Answer: B

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 30

Por qué son marco de trabajo público, tales como ITIL, atractivo cuando se compara con conocimiento propietario ?

- A. El conocimiento propietario puede ser difícil de adoptar, reproducir o transferir ya que a menudo no hay documentación
- B. Marcos de trabajos públicos son siempre más barato adoptar
- C. Marcos de trabajos públicos son prescriptivas y te dicen exactamente qué hacer
- D. Conocimiento de propiedad ha sido probado en una amplia gama de entornos

Correct Answer: A

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 31

El propietario de un proceso se ha identificado con una "I" en una matriz RACI. ¿cuál de las siguientes sería esperar de ellos?

- A. Ser responsable por el resultado de una actividad
- B. Realizar una actividad
- C. Mantenerse al día sobre el progreso de una actividad
- D. Administrar una actividad

Correct Answer: C

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 32

Qué función o proceso se proporcionará al personal para supervisar eventos en un puente de operación ?

- A. Gestión técnica
- B. Gestión de operaciones de TI
- C. Solicitud cumplimiento
- D. Gestión de aplicaciones

Correct Answer: B

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 33

Cuál es el proceso principal para la comunicación estratégica con los clientes del proveedor de servicios?

- A. Catálogo de gestión de servicios.
- B. Gestión de portafolio de servicios
- C. Service Desk
- D. Gestión de las relaciones de negocios

Correct Answer: D

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 34

Cuál de las siguientes identifica el propósito de la planificación y apoyo a la transición de servicios ?

- A. Proporcionar la planificación general de las transiciones de servicios y coordinar los recursos que requieren
- B. Asegurar que todas las transiciones de servicio estén debidamente autorizados
- C. Proporcionar los recursos necesarios para permitir que todos los elementos de infraestructura de las transiciones servicio para ser registrados y rastreados
- D. Para definir scripts de pruebas para asegurar difícilmente fallará jamás las transiciones de servicio

Correct Answer: A

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 35

Cuál de los siguientes procesos se llevan a cabo Service Desk ?

1. Gestion de Capacidad
2. Solicitud de Cumplimiento.
3. Gestion de la demanda.
4. Gestión de incidentes

- A. Todos los anteriores
- B. 3 y 4 solamente
- C. 2 y 4 solamente
- D. 2 solamente.

Correct Answer: C

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 36

Cuál de las siguientes afirmaciones sobre cambios estándar son?

1. El planteamiento es pre-autorizada
2. El riesgo es generalmente bajo y bien entendido
3. Detalle del cambio será registrada
4. Mismos cambios estándar se activan por el proceso de cumplimiento de la solicitud

- A. 1 solamente
- B. 2 y 3 solamente
- C. 1, 2, 4 solamente
- D. Todas las anteriores

Correct Answer: D

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 37

Cuáles de las siguientes debería IT estrategia de continuidad del servicio se basa en?

1. Diseño de las métricas de servicio
2. Estrategia de continuidad del negocio
3. Análisis del impacto comercial (BIA)
4. La evaluación de riesgos

- A. 1, 2 y 4 solamente
- B. 1, 2 y 3 solamente
- C. 2, 3 y 4 solamente
- D. 1, 3 y 4 solamente

Correct Answer: C

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 38

Cuál es la mejor descripción de la finalidad de la etapa de operación del servicio del ciclo de servicio?

- A. Para decidir cómo va a colaborar con los proveedores durante el ciclo de vida del servicio
- B. Para prevenir de forma proactiva todas las interrupciones a los servicios de TI
- C. Para diseñar y construir procesos que satisfagan las necesidades del negocio
- D. Para entregar y gestionar los servicios de TI en los niveles acordados para los usuarios de negocios y clientes

Correct Answer: D

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 39

Las experiencias, las ideas, las perspectivas y valores de los individuos son ejemplos de qué nivel de entendimiento dentro de la gestión del conocimiento?

- A. Datos

- B. Información
- C. Conocimiento
- D. Gobernanca

Correct Answer: C

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 40

Cuál de las siguientes es una responsabilidad de la gestión de proveedores?

- A. Desarrollo, la negociación y el acuerdo de los acuerdos de nivel de servicio (SLA).
- B. Desarrollo, la negociación y el acuerdo de los contratos
- C. Desarrollo, la negociación y el acuerdo del Portafolio de servicios
- D. Desarrollo, la negociación y el acuerdo de los Acuerdos de Nivel Operacional (OLA)

Correct Answer: B

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 41

Qué tipo de línea base captura la estructura, el contenido y los detalles de la infraestructura y representa un conjunto de elementos que se relacionan entre sí?

- A. Línea base de configuración
- B. Proyecto línea base
- C. Cambio línea base
- D. Línea base de activos

Correct Answer: A

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 42

Cuál de los siguientes son en el ámbito de los activos de servicio y configuración?

1. Identificación de los elementos de configuración (CIs)
2. Relaciones de grabación entre los CIs
3. Registro y control de virtuales CLs
4. Aprobar la financiación para la compra de software para apoyar el servicio y la configuración de la administración

- A. 1, 2 y 3 solamente
- B. Todo lo anterior
- C. 1, 2 y 4 solamente
- D. 3 y 4 solamente

Correct Answer: A

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 43

Cuál de las siguientes no se definiría como parte de cada proceso?

- A. Roles
- B. Entradas y salidas
- C. Funciones
- D. Métricas

Correct Answer: C

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 44

Qué tipo de registro debe usted plantear cuando un diagnóstico de problemas es completa y una solución disponible?

- A. Un objeto de Servicio
- B. Un incidente

- C. Un Cambio
- D. Un error conocido

Correct Answer: D
Section: (none)
Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 45

Cuáles de las siguientes no puede ser proporcionada por una herramienta?

- A. Conocimiento
- B. Información
- C. Sabiduría
- D. Datos

Correct Answer: C
Section: (none)
Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 46

La mejor descripción de un incidente es:

- A. Una interrupción no planificada de servicio a menos que haya una copia de seguridad para ese servicio
- B. Una interrupción no planificada para dar servicio o una reducción en la calidad del servicio
- C. Cualquier interrupción en el servicio ya sea planeado o no planeado
- D. Cualquier interrupción del servicio que se informa a service desk, independientemente de que el servicio se ve afectada o no

Correct Answer: B
Section: (none)
Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 47

quien es responsable de asegurar que el proceso de cumplimiento de la solicitud está siendo realizado según el acuerdo y el documento estándar?

- A. El director de TI
- B. El propietario del proceso
- C. El propietario del servicio
- D. El cliente

Correct Answer: B

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 48

Cuál de las siguientes actividades se llevan a cabo por un Service Desk?

1. Detalles de registro de incidencias y peticiones de servicio
2. Proporcionar investigación de primera línea y el diagnóstico
3. Servicio de Restauración
4. La implementación de todos los estándares

- A. Todo los anteriores
- B. 1, 2 y 3 solamente
- C. 2 y 4 solamente
- D. 3 y 4 solamente

Correct Answer: B

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 49

Qué proceso es responsable de bajo riesgo, que se producen con frecuencia, cambios de bajo costo?

- A. Gestión de la demanda
- B. Gestión de incidentes
- C. Gestión de lanzamiento y despliegue

D. Solicitud cumplimiento

Correct Answer: D

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 50

Qué afirmación no debe ser parte de la propuesta de valor para el diseño de servicios?

- A. Reducción del coste total de propiedad
- B. Mejora de la calidad del servicio
- C. Mejora de la alineación de servicio con los objetivos de negocio
- D. Mejor equilibrio de conocimientos técnicos para apoyar el servicio en vivo

Correct Answer: D

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 51

Cuál es el nombre del grupo que debe revisar los cambios que se deben implementar más rápido que el proceso de cambio normal?

- A. Gestion Tecnica
- B. Cambio de Emergencia consejo asesor
- C. Junta de cambio urgente
- D. Autoridad cambio urgente

Correct Answer: B

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 52

Cuál de las siguientes sería utilizado para comunicar una descripción de alto nivel de un cambio importante que implica un costo significativo y el riesgo

para la organización?

- A. Cambiar la propuesta
- B. Cambiar la política
- C. Solicitud de servicio
- D. Registro de riesgos

Correct Answer: A

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 53

Qué proceso es responsable de la compra de componentes y componentes de la entrega de servicios estándar solicitados?

- A. Solicitud de cumplimiento
- B. Gestión de la cartera de servicios
- C. Service Desk
- D. IT Finance

Correct Answer: A

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 54

Cuál de las siguientes actividades se realizarían por un administrador de procesos?

1. Seguimiento y presentación de informes sobre el rendimiento del proceso
2. Identificación de oportunidades de mejora
3. Designar las personas a los roles requeridos

- A. Todas las anteriores
- B. 1 y 3 solamente
- C. 1 y 2 solamente
- D. 2 y 3 solamente

Correct Answer: A

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 55

Cuáles son las categorías de eventos descritos en el libro de la operación del servicio de ITIL

- A. Informativo, programada, normal
- B. Programadas, no programadas, de emergencia
- C. Informativo, advertencia, excepción
- D. Ddvertencia, reactivo y proactivo

Correct Answer: C

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 56

En el diseño de servicios, qué es el producto clave entregado a la transición del servicio?

- A. Medición, métodos y métrica
- B. Servicio paquete de diseño
- C. Diseño de la cartera de servicios
- D. Definiciones de proceso

Correct Answer: B

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 57

¿Cuál de los siguientes es más preocupados con el diseño de servicios nuevos o modificados?

- A. Gestión del cambio
- B. Transición del Servicio
- C. Estrategia de servicio
- D. Diseño del Servicio

Correct Answer: D

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 58

Qué papel es responsable de la gestión operativa de un proceso?

- A. Practicante proceso
- B. Administrador de procesos
- C. Administrador de Servicios
- D. Administrador de cambios

Correct Answer: B

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 59

Cuál de las siguientes opciones describe MEJOR valor estrategias de servicio de la empresa?

- A. Permite un mayor volumen de cambio exitoso
- B. Reducción de los costes no planificados a través del manejo optimizado de las interrupciones del servicio
- C. reducción de la duración y la frecuencia de las interrupciones del servicio
- D. Habilitación del proveedor de servicios para tener una comprensión clara de lo que los niveles de servicio harán que sus clientes tengan éxito

Correct Answer: D

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 60

Cuál de los siguientes es importante la equidad y la transparencia?

- A. Gestión de la capacidad
- B. Gobernanca
- C. Diseño del servicio
- D. Gestión del nivel de Servicio

Correct Answer: B

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 61

El diseño de servicios de TI requiere el uso eficaz y eficiente de "las cuatro Ps". ¿Qué son estos cuatro Ps?

- A. Personas, procesos, socios, rendimiento
- B. Desempeño, procesos, productos, planes
- C. Personas, procesos, productos, socios
- D. Personas, productos, planes, socios

Correct Answer: C

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 62

La gestión de acceso está estrechamente relacionado con que otro proceso?

- A. Sólo la gestión de la capacidad
- B. Tercera línea de soporte
- C. Gestión de seguridad de la información
- D. Gestión del cambio

Correct Answer: C
Section: (none)
Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 63

Que uno de los siguientes NO es una responsabilidad de la etapa de transición del servicio del ciclo de vida del servicio?

- A. Para garantizar que un servicio administrado y operado de acuerdo con las limitaciones especificadas durante el diseño
- B. Diseño y desarrollo de capacidades para la gestión de servicios
- C. Proporcionar conocimientos de buena calidad y la información sobre los servicios
- D. Para planificar los recursos necesarios para gestionar un comunicado

Correct Answer: B
Section: (none)
Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 64

Cuál de las siguientes proporciona valor al negocio de la estrategia de servicio?

1. permite al proveedor de servicios para tener una comprensión clara de lo que los niveles de servicio harán que sus clientes tengan éxito
2. habilita al proveedor de servicios para responder rápida y eficazmente a los cambios en el entorno empresarial
- 3.Reducción de la duración y la frecuencia de las interrupciones del servicio

- A. Todos los anteriores
- B. 1 y 3 solamente
- C. 1 y 2 solamente
- D. 2 y 3 solamente

Correct Answer: C
Section: (none)
Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 65

Cuál de las siguientes no se definiría como parte de cada proceso?

- A. Roles
- B. Entradas y Salidas
- C. Funciones
- D. Metricas

Correct Answer: C

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 66

Cuál de las siguientes son las razones por las que ITIL es exitoso?

1. ITIL es un proveedor neutral
2. No prescribe acciones
3. ITIL representa las mejores prácticas

- A. Todo lo anterior
- B. 1 y 3 Solamente
- C. 1 y 2 Solamente
- D. 2 y 3 Solamente

Correct Answer: A

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 67

La transición de servicio contiene una descripción detallada de que procesos ?

- A. Gestión del cambio, de activos y de la configuración de administración de servicios, la entrega y despliegue
- B. Gestión del cambio, gestión de eventos de gestión de capacidad, gestión de peticiones de servicio
- C. Gestión del nivel de servicio, gestión de portafolios de servicios, activos y la configuración de gestión de servicios
- D. Servicio Activo y gestión de configuración, gestión de versiones y el despliegue, petición cumplimiento

Correct Answer: A
Section: (none)
Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 68

Cuáles son las categorías de eventos que se describen en el libro de la operación del servicio de ITIL?

- A. Informativo, programada, normal
- B. Programadas, no programadas, e emergencia
- C. Informativo, advertencia, excepción
- D. Advertencia, reactiva y proactiva

Correct Answer: C
Section: (none)
Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 69

donde se puede esperar objetivos de la resolución de incidentes para documentarse ?

- A. Un acuerdo de nivel de servicio (SLA)
- B. Una solicitud de cambio (RFC)
- C. El Portafolio de servicios
- D. Una descripción del servicio

Correct Answer: A
Section: (none)
Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 70

Cuál de las siguientes es la mejor definición del termino gestión de servicios ?

- A. Un conjunto de capacidades organizativas especializadas para proporcionar valor a los clientes en los formularios de servicios

- B. Un grupo de interacción, los componentes relacionados entre sí, o independientes que forman un todo unificado, operando juntos por un objetivo común
- C. La gestión de las funciones dentro de la organización para llevar a cabo ciertas actividades
- D. Unidades de organizaciones con funciones para realizar determinadas actividades

Correct Answer: A

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 71

Qué proceso es responsable de controlar e informar sobre las relaciones entre los componentes de la infraestructura?

- A. Gestión del nivel de servicio
- B. Gestión de cambio
- C. Gestión de incidentes
- D. De activos y la configuración de gestión de servicios

Correct Answer: D

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 72

Cuál de las siguientes es la mejor razón para clasificar los incidentes?

- A. para establecer las tendencias de uso en las actividades de TI (ITSM) de gestión de problemas y otra de gestión de servicios de TI
- B. Para garantizar los niveles de servicio se cumplen y se evitan infracciones de acuerdos
- C. Para habilitar la base de datos de gestión de incidentes de efectuar la partición de una mayor eficiencia
- D. Para identificar si el usuario tiene derecho a iniciar un incidente para este servicio en particular

Correct Answer: A

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 73

Cuál de las siguientes es la mejor descripción de un acuerdo de nivel de servicio basado en el servicio (SLA)

- A. el SLA cubre un servicio, para todos los clientes de ese servicio
- B. SLA cubre un grupo de clientes individuales para todos los servicios que utilizan
- C. un SLA que cubra a todos los clientes de todo el servicio
- D. un SLA para un servicio sin clientes

Correct Answer: A

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 74

lo que es el acto de transformación de los recursos y capacidades en valioso servicio mejor conocido como ?

- A. Gestión de servicios
- B. Gestión de incidentes
- C. Gestión de los recursos
- D. Soporte de servicio

Correct Answer: A

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 75

Cuáles de los siguientes son gestionados por la administración de instalaciones?

1. Hardware dentro de un centro de datos o sala de ordenadores
2. Aplicaciones
3. Equipos de alimentación y enfriamiento
4. Sitios de recuperación

- A. 1, 2 y 3 solamente.

- B. todos los anteriores.
- C. 1, 3 y 4 solamente.
- D. 1 y 3 solamente.

Correct Answer: C

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 76

Cuál de las siguientes opciones describe MEJOR gestión técnica ?

- A. A las responsabilidades de la función de gestión de instalaciones y sistemas de control de edificios
- B. Una función que proporciona servicio de reparación de hardware para la tecnología involucrada en la prestación de servicio a los clientes
- C. Altos directivos responsabilidades de todo el personal dentro de la unidad de apoyo técnico
- D. Una función que incluye el suministro de conocimientos técnicos y de gestión general de la infraestructura de TI

Correct Answer: D

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 77

Cuál de los siguientes es preocupada con la política y la dirección?

- A. Gestion de la capacidad
- B. Gobernanza
- C. Diseño de servicios
- D. Gestión del nivel de servicio

Correct Answer: B

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 78

Cuál de las siguientes es una métrica de hacer mediciones de tecnología?

- A. Componentes
- B. Procesos
- C. El de extremo a extremo de servicios
- D. La satisfacción del cliente

Correct Answer: A

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 79

Qué proceso es responsable de discutir informes con los clientes mostrando si el servicio ha cumplido sus objetivos?

- A. Gestión continua del servicio
- B. Gestión de cambio
- C. Gestión de nivel de servicio
- D. Gestión de la disponibilidad

Correct Answer: C

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 80

Cuál de las siguientes actividades no realiza la gestión de aplicaciones?

- A. Definir dónde debe ubicarse el proveedor de una aplicación
- B. Asegurarse de que la funcionalidad necesaria está disponible para lograr el resultado requerido negocio
- C. Decidir quién es el proveedor de los dispositivos de almacenamiento serán
- D. Acordar los niveles de servicio para el servicio apoyado por la aplicación

Correct Answer: B

Section: (none)
Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 81

Cuál de las siguientes actividades no forma parte del Ciclo de Deming?

- A. Actuar
- B. Plan
- C. Hacer
- D. Coordinar

Correct Answer: D

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 82

Por qué marco público de trabajo , tales como ITIL, es atractivo cuando se compara con el conocimiento privativo ?

- A. Conocimiento propietario puede ser difícil de adoptar, reproducir o transferir ya que a menudo carece de documentación
- B. Marco de trabajo público son siempre más barato adoptar
- C. Marco de trabajo público son prescriptivas y te dice exactamente qué hacer
- D. Conocimiento propietarios han sido probado en una amplia gama de entornos

Correct Answer: A

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 83

Cuál de los siguientes NO es uno de los cinco aspectos individuales de diseño de servicios?

- A. El diseño del portafolio de servicios, incluyendo el catálogo de servicios

- B. El diseño de servicios nuevos o modificados
- C. El diseño de los espacios de mercado
- D. El diseño de la arquitectura de la tecnología

Correct Answer: C

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 84

Cuál de las siguientes opciones sería la más útil para ayudar a definir los roles y responsabilidades en una estructura organizativa?

- A. Modelo RACI
- B. Modelo de Incidentes
- C. Enfoque de mejora continua del servicio (CSI)
- D. El Ciclo de Deming

Correct Answer: A

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 85

Qué proceso es responsable de la eliminación de incidentes recurrentes y minimizar el impacto de los incidentes que no se pueden prevenir?

- A. Gestión del nivel de servicio
- B. Gestión de problemas
- C. Gestión de cambios
- D. Gestion de eventos

Correct Answer: B

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 86

Propietario de un proceso es responsable de cuál de los siguientes?

1. Definición de la estrategia del proceso
2. Asistencia en el diseño de procesos
3. La mejora del proceso
4. Realización de todas las actividades involucradas en un proceso

- A. 2, 3 y 4 solamente
- B. Todas las anteriores
- C. 1, 2 y 3 solamente
- D. 1, 2 y 4 solamente

Correct Answer: C

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 87

Cuál de los siguientes describe mejor el propósito de la administración de acceso?

- A. Proporcionar un canal para que los usuarios soliciten y reciben el servicio estándar
- B. Proporciona los derechos que los usuarios sean capaces de utilizar un servicio de un grupo de servicio
- C. Para evitar problemas e incidentes resultantes del suceso
- D. Para detectar eventos de seguridad y dar sentido a continuación

Correct Answer: B

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 88

Cuáles de los siguientes son los conceptos básicos usan en la gestión de acceso?

- A. Personal, electrónicos, de redes, de emergencia, identificar
- B. Derechos, el acceso, la identidad, los servicios de directorio, componentes de servicios / servicios

- C. Física, de personal, de red, de emergencia, servicio
- D. Normal, temporal, de emergencia, de personal, de grupo

Correct Answer: B

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 89

Cuáles de los siguientes son partes válidas del portafolio de servicios?

1. Service Pipeline
2. Servicio de sistema de gestión del conocimiento (SKMS)
3. Catálogo de servicios

- A. 1 y 2 solamente
- B. 3 solamente
- C. 1 y 3 solamente
- D. todo los anteriores

Correct Answer: C

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 90

Cuál de los siguientes NO es responsabilidad de la administración de catalogo de servicios?

- A. Asegurar que la información en el catálogo de servicios es exacta
- B. Asegurar el mantenimiento de los acuerdos de nivel de servicio
- C. Asegurar que la información en el catálogo de servicios es coherente con la información del portafolio de servicios
- D. Asegurar que todos los servicios operativos son registrados en el catálogo de servicios

Correct Answer: B

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 91

Cuál de las siguientes afirmaciones sobre la notificación de incidentes y el registro es?

- A. Los incidentes sólo pueden ser reportadas por los usuarios
- B. Los incidentes pueden ser reportados por cualquier persona que detecte una interrupción real o posible al servicio normal
- C. Todas las llamadas Service Desk deben ser registrados como incidentes
- D. Los incidentes reportados por el personal técnico también deben ser registrados como problema

Correct Answer: B

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 92

Qué áreas de la gestión de servicios pueden beneficiarse de la automatización

1. Diseño y modelado
2. Presentación de informes
3. El reconocimiento de patrones y análisis
4. Detección y monitorización

- A. 1, 2 y 3 solamente
- B. 1, 3 y 4 solamente
- C. 2, 3 y 4 solamente
- D. Todas las anteriores

Correct Answer: D

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 93

Cuando se puede levantar un registro de error conocido?

1. En cualquier momento que sería útil hacerlo
2. Después se ha encontrado una solución temporal

- A. 2 solamente
- B. 1 solamente
- C. Ninguna de las anteriores
- D. Ambos de lo anterior

Correct Answer: D

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 94

En cuál de las siguientes áreas sería ITIL guía complementaria proporcionar asistencia?

1. Adaptar las mejores prácticas para los sectores específicos de la industria
2. La integración de ITIL con otros modelos operativos

- A. Ambos de lo anterior
- B. Ninguna de las anteriores
- C. Opcion 1 solamente
- D. Opcion 2 solamente

Correct Answer: A

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 95

Cuál de los siguientes son los dos elementos principales que crean valor para los clientes?

- A. Valor de la inversión (VOI) y el retorno sobre la inversión (ROI)
- B. Cliente y la satisfacción del usuario
- C. Requisitos de servicio y garantía
- D. Recursos y capacidades

Correct Answer: D

Section: (none)
Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 96

Cual es la razón por la que ITIL es tan exitoso?

- A. Los cinco volúmenes de ITIL son concisos
- B. No está ligado a ninguna plataforma de vendedor en particular
- C. Le dice a los proveedores de servicios exactamente cómo tener éxito
- D. Está diseñado para ser utilizado para gestionar proyectos

Correct Answer: B
Section: (none)
Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 97

Cuál de las siguientes identifica la finalidad de la coordinación de diseño?

- A. Proporcionar un único punto de control para todas las actividades y procesos dentro de la etapa de diseño de los servicios del ciclo de vida
- B. Asegurando que todos los diseños de servicios han diseñado disponibilidad en ellos
- C. Proyeccion de todos los vínculos entre todos los procesos de diseño de servicios y todos los demás procesos en el ciclo de vida del servicio
- D. Control de todas las relaciones con los proveedores de diseño hasta el entorno de producción

Correct Answer: A
Section: (none)
Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 98

Servicio de diseño hace hincapié en la importancia de las "Cuatro Ps". estas "Cuatro Ps" incluyen socios, personas, procesos y otro "P". ¿cuál de las siguientes es la "P" adicional?

- A. Lucro

- B. Preparación
- C. Producto
- D. Potencial

Correct Answer: C
Section: (none)
Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 99

Cuál de las siguientes es la mejor definición de la gestión de servicios de TI ?

- A. Un proveedor de servicios interno que se inserta dentro de una unidad de negocio
- B. Un juego completo de toda la documentación necesaria para entregar servicios de clase mundial a los clientes
- C. La ejecución técnica de apoyo a los componentes de infraestructura de TI
- D. La implementación y la gestión de servicios de TI de calidad que satisfagan las necesidades del negocio

Correct Answer: D
Section: (none)
Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 100

Cuál de los siguientes es la responsabilidad de la gestión de proveedores para negociar y acordar?

- A. Acuerdo de nivel de servicio (SLAs)
- B. Contratos de terceros
- C. Portafolio de servicios
- D. Acuerdos de nivel operacional (OLAs)

Correct Answer: B
Section: (none)
Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 101

Cual es una de las siguientes unidades de demanda de servicios?

- A. Tendencias de Infraestructura
- B. Los patrones de la actividad empresarial (PBA)
- C. Costo soporte que proporciona
- D. Acuerdo de nivel de servicio (SLA)

Correct Answer: B

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 102

Cuál de los siguientes son beneficios para el negocio de la implementación de la transición del servicio?

1. Mejor reutilización y el intercambio de activos a través de proyectos y recursos
2. Reducción del coste de diseñar un nuevo servicio
3. Dar lugar a un mayor volumen de cambios exitosos

- A. 1 y 2 solamente
- B. 2 y 3 solamente
- C. 1 y 3 solamente
- D. Ninguna de las anteriores

Correct Answer: C

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 103

cuál de los siguientes no es un tipo de mesa de servicio reconocido en el volumen de operación de servicio de ITIL ?

- A. Local
- B. Centralizado
- C. Tercializado

D. Virtual

Correct Answer: C

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 104

Cuál de los siguientes se clasifican como partes interesadas en la gestión de servicios?

1. Clientes
2. Usuarios
3. Proveedores

- A. Todos los anteriores
- B. 1 y 3 solamente
- C. 1 y 2 solamente
- D. 2 y 3 solamente

Correct Answer: A

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 105

Qué proceso es responsable de proporcionar los derechos de uso de un servicio de TI?

- A. Gestión de incidentes
- B. Gestión de Acceso
- C. Gestión de Cambios
- D. Solicitud de cumplimiento

Correct Answer: B

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 106

Quien es responsable de definir métricas para la gestión del cambio?

- A. El propietario del proceso de gestión del cambio
- B. El Comité de Cambios (CAB)
- C. El propietario del servicio
- D. El gerente de mejora continua del servicio

Correct Answer: A

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 107

Cuál de las siguientes opciones es preocupa de la política y la dirección?

- A. Gestión de la capacidad
- B. Gobernanza
- C. Diseño de servicios
- D. Gestión de nivel de servicio

Correct Answer: B

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 108

Qué proceso lista "comprender los patrones de la actividad empresarial" como un papel importante?

- A. Gestión de la demanda
- B. Gestión de proveedores
- C. Service Desk
- D. Solicitud cumplimiento

Correct Answer: A

Section: (none)
Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 109

Cuál de los siguientes NO es un objetivo de las transiciones de servicio?

- A. Para garantizar que un servicio puede ser operado, administrado y apoyado
- B. Proporcionar capacitación y certificación en gestión de proyectos
- C. Proporcionar conocimientos e información sobre los servicios y activos de servicios de calidad
- D. Para planificar la gestión de los requisitos de capacidad y recursos para gestionar lanzamiento

Correct Answer: B
Section: (none)
Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 110

Cuál de los siguientes NO es un objetivo válido de la Solicitud de Cumplimiento?

- A. Servir de cauce para que los usuarios puedan solicitar y recibir servicios estándares
- B. Para actualizar el catálogo de servicios con servicios que pueden ser solicitados a través de Help Desk
- C. Para proporcionar información a los usuarios acerca de qué servicio están disponibles y cómo solicitarlos
- D. Para adquirir y facilitar los componentes de servicio estándar que se han solicitado

Correct Answer: B
Section: (none)
Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 111

Qué proceso es lo que más esperar involucrarse en la gestión de contratos de soporte?

- A. Gestión del cambio

- B. Gestión de catálogo de servicios
- C. Gestión de proveedores
- D. Gestión de lanzamiento y despliegue

Correct Answer: C

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 112

Qué orientación da ITIL sobre la frecuencia de la producción para el aviso del servicio?

- A. Intervalos de reporte de servicio deben ser definidos y acordados con los clientes
- B. Intervalos de información deben ser establecidas por el proveedor de servicios
- C. Los informes deben ser producidos semanalmente
- D. Intervalos de reporte de servicio deben ser las mismas para todos los servicios

Correct Answer: A

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 113

Cuáles son las publicaciones que ofrecen orientación a los sectores de la industria y los tipos de organización conocida como?

- A. La estrategia de servicio y libros de Transición del Servicio
- B. Guia Complementaria de ITIL
- C. El apoyo y el servicio de libros de prestación de servicios
- D. Guías de bolsillo

Correct Answer: B

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 114

Cuál de los siguientes NO es un objetivo de la gestión de problemas?

- A. Reducir al mínimo el impacto de los incidentes que no se pueden prevenir
- B. Prevención de los problemas e incidentes resultantes del suceso
- C. La eliminación de incidentes recurrentes
- D. Restauración de operación de servicio normal tan pronto como sea posible

Correct Answer: D

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 115

Cuál de los siguientes NO es un objetivo de la solicitud de cumplimiento?

- A. Para proporcionar información a los usuarios acerca de qué servicio están disponibles y cómo solicitarlos
- B. Para actualizar el catálogo de servicios con un servicio que puede ser solicitada a través de la mesa de servicio
- C. Para proporcionar un canal para los usuarios puedan solicitar y recibir servicios estándar
- D. A la fuente y entregar los componentes de servicio estándar que se han solicitado

Correct Answer: B

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 116

Cuál de los siguientes es un objetivo de la gestión de la relación comercial ?

- A. Para identificar los patrones de la actividad empresarial
- B. Para asegurar altos niveles de satisfacción del cliente
- C. Para garantizar la financiación de gestionar la prestación del servicio
- D. Para asegurar que los planes estratégicos de servicios de TI exista

Correct Answer: B

Section: (none)
Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 117

Qué proceso o funciones es responsable de supervisar las actividades y eventos en la infraestructura de TI?

- A. Gestión del nivel de servicio
- B. Gestión de operaciones de TI
- C. Gestión de la capacidad
- D. Gestión de incidentes

Correct Answer: B
Section: (none)
Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 118

Cuál de los siguientes NO es una característica de un proceso?

- A. Es medible
- B. Ofrece resultados específicos
- C. Responde a eventos específicos
- D. Él estructurar una organización

Correct Answer: D
Section: (none)
Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 119

Cuál de las siguientes afirmaciones describe mejor los objetivos de la liberación y la gestión de la implementación?

- A. Para construir, probar y entregar la capacidad de proporcionar el servicio especificado por el diseño de servicios

- B. Para asegurar que cada paquete de la versión especificada por el diseño del servicio se compone de un conjunto de activos relacionados y componentes de servicio
- C. Para asegurar que todos los cambios se pueden rastrear, probados y verificados en su caso
- D. Para grabar y gestionar desviaciones, riesgos y problemas relacionados con el servicio nuevo o modificado

Correct Answer: A

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 120

Cuál sería el siguiente paso en la mejora continua del servicio modelo (CSI) después?

- 1.Cuál es la visión?
 2. Dónde estamos ahora?
 3. Dónde queremos estar?
 4. Cómo llegamos allí?
 5. Llegamos?
 6. ?
-
- A. Cuál es el retorno de la inversión (ROI)?
 - B. Cuánto es el costo?
 - C. Cómo podemos mantener el impulso?
 - D. Cuál es el valor de la inversión (VOI)?

Correct Answer: C

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 121

Qué fase de la mejora continua del servicio modelo (CSI) se describe mejor por la frase "Comprender y ponerse de acuerdo sobre las prioridades de mejora en base a un desarrollo más profundo de los principios definidos en la vision"?

- A. Dónde estamos ahora?
- B. Dónde queremos estar?
- C. Cómo podemos llegar allí?

D. Llegamos?

Correct Answer: B

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 122

Cuál es la mejor descripción de un acuerdo a nivel operativo (OLA)?

- A. Un acuerdo entre el proveedor de servicios y otra parte de la misma organización
- B. Un acuerdo entre el proveedor de servicios y una organización externa
- C. Un documento que describe al cliente cómo se operarán los servicios sobre una base del día a día
- D. Un documento que describe los servicios de negocio para el personal operativo

Correct Answer: A

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 123

Cuál de las siguientes identifican el propósito de la gestión de la relación comercial?

1. Establecer y mantener una relación comercial entre el proveedor de servicio y el cliente
2. Para identificar las necesidades del cliente y asegurarse de que el proveedor de servicios es capaz de satisfacer

- A. Ambos de lo anterior
- B. 1 solamente
- C. 2 solamente
- D. Ninguna de las anteriores

Correct Answer: A

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 124

Cuáles de ellos debe incluir un modelo de cambio?

1. Los pasos que se deben tomar para manejar el cambio
2. Responsabilidades; ¿quién debe hacer qué, incluyendo la escalada
3. Plazos y umbrales para la finalización de las acciones
4. Los procedimientos de queja

- A. 1, 2 y 3 solamente
- B. Todos los anteriores
- C. 1 y 2 solamente
- D. 2 y 4 solamente

Correct Answer: A

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 125

Cuál de los siguientes son los objetivos principales de la gestión de incidentes?

1. Para detectar automáticamente los eventos que afectan el servicio
2. Para restablecer el funcionamiento normal de servicio lo más rápidamente posible
3. Para reducir al mínimo los impactos adversos en las operaciones comerciales

- A. 1 y 2 solamente
- B. 2 y 3 solamente
- C. 1 y 3 solamente
- D. Todo los anterior

Correct Answer: B

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 126

¿Cuál de los siguientes requieren mayores incidentes?

- A. Procedimientos separados

- B. Menos urgente
- C. Escalas de tiempo más largas
- D. Menos documentación

Correct Answer: A

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 127

Cuál de las siguientes afirmaciones es para cada proceso?

1. Ofrece sus resultados primarios de un cliente o de las partes interesadas
2. Define las actividades que son ejecutadas por una sola función

- A. Todo lo anterior
- B. 1 solamente
- C. Ninguna de las anteriores
- D. 2 solamente

Correct Answer: B

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 128

Cuál de los siguientes NO es un ejemplo reconocido de un tipo de proveedor de servicios en el marco de ITIL?

- A. Interno
- B. Externo
- C. Service Desk
- D. Unidad de servicios compartidos

Correct Answer: C

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 129

Qué tipo de servicios no son utilizados directamente por la empresa, pero son requeridos por el proveedor de servicios para prestar servicios de cara al cliente?

- A. Servicios a empresas
- B. Servicios de componentes
- C. Servicios de Apoyo
- D. Servicio al cliente

Correct Answer: C

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 130

¿Qué es un modelo RACI, Sirve para ?

- A. Análisis de la ejecución
- B. Grabación de los elementos de configuración
- C. Servicios de Monitoreo
- D. Definición de funciones y responsabilidades

Correct Answer: D

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 131

Qué proceso tiene el propósito de garantizar que, mediante la gestión de los riesgos que puedan afectar gravemente a los servicios de TI, el proveedor de servicios de TI puede proporcionar siempre lo mínimos acordados de niveles de servicio relacionados con la empresa?

- A. Gestión del cambio
- B. Gestión de la continuidad del servicio de TI

- C. La gestión financiera de los servicios de TI
- D. Gestión de catálogo de servicios

Correct Answer: B

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 132

Que declaración representa mejor la orientación sobre el registro de incidente?

- A. Los incidentes sólo pueden ser registrados si una resolución no está disponible inmediatamente
- B. Solamente los incidentes reportados a la mesa de servicio se pueden registrar
- C. Todos los incidentes deben estar totalmente conectados
- D. la mesa de servicio decide qué incidentes registrar

Correct Answer: C

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 133

Cuál de las siguientes es la planificación de la transición del servicio y el apoyo no es responsable por ?

- A. Priorizar los conflictos por los recursos de servicios de transición
- B. La coordinación de los esfuerzos requeridos para administrar múltiples transiciones simultáneas
- C. El mantenimiento de las políticas, normas y modelos de las actividades y los procesos de transición de servicios
- D. La planificación detallada de la construcción y prueba de los cambios individuales

Correct Answer: D

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 134

Que declaración acerca de los acuerdos de nivel de servicio (SLA)

- A. Debe contener texto legal debido a su importancia
- B. No debe todos los días ser un SLA independiente para cada cliente específico
- C. La redacción debe ser clara y concisa para que no haya lugar para la ambigüedad
- D. Cambio en el SLA sólo puede ser solicitada por el cliente

Correct Answer: C

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 135

Cuáles de los siguientes son los objetivos de la gestión de nivel de servicio?

1. Definir, documentar y acordar el nivel de servicio de FT a ser proporcionado
2. Monitoreo, medir e informar el nivel real de los servicios prestados
3. El seguimiento y la mejora de la satisfacción del cliente
4. La identificación de los posibles mercados de futuros que el proveedor de servicio podría operar

- A. 1, 2 y 3 solamente
- B. 1 y 2 solamente
- C. 1, 2 y 4 solamente
- D. Todo lo anterior

Correct Answer: A

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 136

Cuáles son los clientes de los servicios de TI que trabajan en la misma organización que el proveedor de servicios conocido como?

- A. Clientes estratégicos
- B. Los clientes externos
- C. Clientes valorados

D. Los clientes internos

Correct Answer: D

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 137

Cuál de los siguientes NO es una fuente de buenas prácticas?

- A. Normas
- B. Tecnología
- C. Investigación Académica
- D. Experiencia interna

Correct Answer: B

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 138

Aplicación de la gestión de servicios ITIL requiere la preparación y planificación de la utilización eficaz y eficiente de "las cuatro Ps" ¿Qué es esto Cuatro Ps?

- A. Las personas, procesos, socios, el rendimiento
- B. Desempeño, procesos, productos, problemas
- C. Personas, procesos, productos, socios
- D. Gente, productos, perspectiva, socios

Correct Answer: C

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 139

Qué diseño de proceso de servicio hace que la mayoría del uso de los datos suministrados por la gestión de la demanda?

- A. Gestión Catálogo de Servicios
- B. Gestión del nivel de servicio
- C. Gestión de la continuidad del servicio de TI
- D. Gestión de la capacidad

Correct Answer: D

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 140

Cuál de las siguientes es la mejor definición de la gestión del servicio?

- A. La capacidad para mantener los servicios de alta disponibilidad para satisfacer las necesidades de negocio
- B. Un conjunto de capacidades organizativas especializadas para proporcionar valor a los clientes en forma de servicios
- C. Un juego completo de toda la documentación necesaria para entregar servicios de clase mundial a los clientes
- D. Una metodología reconocida internacionalmente para proporcionar servicios de valor a los clientes

Correct Answer: B

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 141

En términos de agregar valor al negocio, ¿Cuál de las siguientes opciones describe la contribución a operaciones de servicio?

- A. El coste del servicio se ha diseñado, predicho y validada
- B. Medidas para la optimización son identificados
- C. El Valor de servicio se modela
- D. El valor de servicios es visible para los clientes

Correct Answer: D

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 142

Cuál de los siguiente no miden métricas de servicio?

- A. Funciones
- B. La madurez y el costo
- C. el servicio de extremo a extremo
- D. Disponibilidad de infraestructura

Correct Answer: C

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 143

Qué proceso se analizará regularmente datos de incidentes para identificar las tendencias perceptibles?

- A. Gestión del nivel de servicio
- B. Gestión de problemas
- C. Gestión del cambio
- D. Gestión de eventos

Correct Answer: B

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 144

La gestión eficaz del riesgo requiere tipos específicos de acción. ¿cuál de los siguientes pares de acciones sería el mejor para manejar el riesgo?

- A. Formación en gestión de riesgos para todo el personal y la identificación de riesgos
- B. Identificación de riesgos, análisis y gestión de la exposición al riesgo
- C. Control de la exposición al riesgo y la inversión del capital

D. La capacitación de todo el personal y la inversión del capital

Correct Answer: B

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 145

¿Qué proceso se utilizaría para comparar el valor de que los nuevos servicios se han ofrecido sobre aquellos que han sustituido?

- A. Gestión de la disponibilidad
- B. Gestión de la capacidad
- C. Gestión de portafolio de servicios
- D. Gestión de catálogo de servicios

Correct Answer: C

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 146

Cuál de las siguientes sería examinado por una revisión mayor problema?

1. Cosas que se hicieron
2. Cosas que, cuando hace en mente
3. Cómo prevenir la recurrencia
4. Lo que se podría hacer mejor en el futuro

- A. 1 solamente
- B. 2 y 3 solamente
- C. 1, 2 y 4 solamente
- D. Todo los anteriores

Correct Answer: D

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 147

En el que se debe definir los procesos necesarios para operar un nuevo servicio de etapa del ciclo de vida del servicio?

- A. Diseño de servicios: Diseñar los procesos
- B. Estrategia de servicios: desarrollo de las ofrendas
- C. Transición del Servicio: Planificar y preparar la implementación
- D. Operación de servicios: gestión de operaciones de TI

Correct Answer: A

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 148

Con que el proceso es probable que compartan la categorización y los sistemas de codificación de impacto de gestión de problemas?

- A. Gestión de incidentes
- B. De activos y configuración de gestión de servicios
- C. Gestión de la capacidad
- D. Gestión de la continuidad del servicio de TI

Correct Answer: A

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 149

Cuál es la definición de un servicio de cara al cliente?

- A. Uno que apoya directamente a los procesos de negocio de los clientes
- B. Un servicio que no se puede permitir que fracase
- C. Uno que no está cubierta por un acuerdo de nivel de servicio
- D. Un servicio no se utiliza directamente por la empresa

Correct Answer: A
Section: (none)
Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 150

En cuál de los siguientes se deben documentar los detalles de una solución?

- A. El acuerdo de nivel de servicio (SLA)
- B. El registro de problemas
- C. El sistema de información de gestión de la disponibilidad
- D. El plan de servicios de TI

Correct Answer: B
Section: (none)
Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 151

Cuál de las siguientes opciones es una jerarquía que se utiliza en la gestión del conocimiento?

- A. Sabiduría - información - datos - Conocimientos
- B. Datos - Información - Conocimiento - Sabiduría
- C. Conocimiento - Sabiduría - información - datos
- D. Información - Datos - conocimiento - Sabiduría

Correct Answer: B
Section: (none)
Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 152

Gestión de la disponibilidad es directamente responsable de la disponibilidad de cuál de los siguientes?

- A. Servicios de TI y componentes

- B. Servicios de TI y procesos de negocio
- C. Componentes y procesos de negocio
- D. Servicios de TI, componentes y procesos de negocio

Correct Answer: A

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 153

Considerar la siguiente lista:

1. Cambiar la autoridad
2. Cambiar gestor
3. Cambiar la junta asesora (CAB)

¿Cuál de las siguientes es la mejor descripción de los ítems anteriores?

- A. Las descripciones de trabajo
- B. Funciones
- C. Equipos
- D. Roles, personas o grupos

Correct Answer: D

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 154

Cuál de los siguientes NO es un objetivo del proceso de gestión del cambio?

- A. Asegurar el impacto de los cambios son entendidos
- B. Asegurar que los cambios se registran y evalúan
- C. De asegurar que todos los cambios en los elementos de configuración (CI) se registran en el sistema de gestión de la configuración (CMS)
- D. De ofrecer y gestionar los servicios de TI en los niveles acordados a los usuarios empresariales

Correct Answer: D

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 155

Cuál de los siguientes son los tipos de servicios definidos en ITIL?

1. Habilitación
2. Cúcleo
3. Mejora
4. Ordenador

- A. 1, 3 y 4 Solamente
- B. 2, 3 y 4 Solamente
- C. 1, 2 y 4 Solamente
- D. 1, 2 y 3 Solamente

Correct Answer: D

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 156

Un error conocido se ha creado tras el diagnóstico de un problema era completa, pero antes de que una solución como se encontró. Es este un enfoque válido?

- A. Sí: para facilitar la gestión, un registro de error conocido se puede crear en cualquier momento que sea prudente hacerlo
- B. No: un registro de error conocido sólo debe crearse después de que se haya encontrado una solución temporal
- C. No: se crea un registro de error conocido cuando se eleva el incidente original
- D. No: un registro de error conocido se debe crear con el próximo lanzamiento del servicio

Correct Answer: A

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 157

Cuál de las siguientes es la mejor descripción de una solicitud de servicio?

- A. A petición de un usuario para obtener información, asesoramiento o de un cambio estándar
- B. Todo lo que el cliente quiere y está dispuesto a pagar
- C. Cualquier petición o demanda que se ha introducido el usuario a través de una interfaz basada en la web de auto-ayuda...
- D. Cualquier solicitud de cambio (RFC) que es de bajo riesgo y que puede ser aprobado por el administrador de cambios y sin una junta asesora de cambios (CAB) reunión

Correct Answer: A

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 158

¿Cuál de los siguientes service desk estructuras organizativas se describen en la operación del servicio?

- 1. Local Service Desk
- 2. Virtual Service Desk
- 3. IT service Desk
- 4. Siga el sol

- A. 1, 2 y 4 solamente
- B. 2, 3 y 4 solamente
- C. 1, 3 y 4 solamente
- D. 1, 2 y 3 solamente

Correct Answer: A

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 159

Que es la lista de los tres niveles de un acuerdo de nivel de servicio multi-nivel (SLA)?

- A. Tecnologia, Cliente, usuario
- B. Corporacion, Cliente, Servicio
- C. Corporacion, Cliente, Tecnologia

D. Servicio, Usuario, IT

Correct Answer: B

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 160

El plan de la recomendación debe ser evaluado qué punto del ciclo de vida del cambio?

- A. Antes de que sea aprobado.
- B. Inmediatamente después del cambio ha fracasado y debe ser restituido
- C. Después de la implementación, pero antes de la revisión posterior a la ejecución
- D. Después de la revisión posterior a la ejecución ha identificado un problema con el cambio

Correct Answer: A

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 161

Escalamiento jerárquico se describe mejor como ?

- A. Notificar a nivel más alto de la administración acerca de un incidente
- B. Pasando un incidente a las personas con un mayor nivel de habilidad técnica
- C. El uso de más especialistas de alto nivel de los necesarios para resolver un incidente de mantener la satisfacción del cliente
- D. El no poder cumplir con los tiempos de resolución de incidencias especificado en el acuerdo de nivel de servicio

Correct Answer: A

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 162

Cuál de las siguientes es la mejor definición de un evento?

- A. Cualquier cambio de estado que tiene importancia para la gestión de un elemento de configuración (CI) o servicio de TI
- B. Una interrupcion no planificada en el servicio de TI o una reduccion en la calidad de servicio de TI.
- C. La causa desconocida de uno o más incidentes que tienen un impacto en un servicio de TI
- D. Reducir o eliminar la causa de un incidente o problema

Correct Answer: A

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 163

Cuál de los siguientes NO es un objetivo válido u objetivo de la gestión del problema?

- A. Para evitar problemas y resultantes de incidentes
- B. Para gestionar los problemas a lo largo de su ciclo de vida
- C. Para restaurar el servicio a un usuario
- D. Para eliminar incidentes recurrentes

Correct Answer: C

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 164

¿Cuál de las siguientes opciones describe MEJOR socios "en las personas de la frase, procesos, productos y socios"?

- A. Proveedores, fabricantes y vendedores
- B. Clientes
- C. Departamentos internos
- D. La función de gestión de instalaciones

Correct Answer: A

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 165

Qué procesos son los responsables de la revisión periódica de los contratos de soporte?

- A. Gestión gestión de proveedores y el nivel de servicio
- B. Gestión gestión de proveedores y Gestion de Cambios
- C. Gestión gestión de disponibilidad y nivel de servicio
- D. Gestión de proveedores y gestión de la disponibilidad

Correct Answer: A

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 166

Cuál de los siguientes no implicaría la gestión de eventos?

- A. Detección de intrusos
- B. Registro y control de las condiciones ambientales en el centro de datos
- C. Registro de la mesa de servicio de la ausencia de personal
- D. Supervisión del estado de los elementos de configuración

Correct Answer: C

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 167

¿Cuál de las siguientes actividades de gestión de la disponibilidad es / son considerados de ser proactivos en lugar de reactivos?

1. La disponibilidad del sistema de Monitoreo
2. El diseño de la disponibilidad en solución propuesta

- A. Ninguna de las anteriores
- B. Ambos de los anteriores

- C. 1 solamente
- D. 2 solamente

Correct Answer: D

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 168

Cuál de los siguientes es un objetivo / o los objetivos de la estrategia de la etapa del ciclo de vida útil de servicio?

1. Proporcionar una comprensión de lo que es la estrategia
2. Garantizar una relación de trabajo entre el cliente y el proveedor de servicios
3. Definiendo cómo se crea valor

- A. 1 solamente
- B. 2 solamente
- C. 3 solamente
- D. To los anteriores.

Correct Answer: D

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 169

Cuál de los siguientes es el conjunto de pasos para el enfoque de mejora continua del servicio?

- A. Diseñar la estrategia, el diseño de la solución, la transición a la producción, operación de la solución, Mejorar continuamente
- B. ¿Dónde queremos estar?; ? ¿cómo llegamos allí, ¿Cómo comprobamos que llegamos?; ¿Cómo podemos mantener el impulso?
- C. Identificar los resultados de negocio requeridos; planificar cómo lograr los resultados; Implementar el plan; comprobar que el plan ha sido implementado correctamente; Mejorar la solución.
- D. ¿Cuál es la visión?; ¿dónde estamos ahora?; ¿Dónde queremos estar?; ¿Cómo llegamos allí?; ¿Llegamos?; ¿Cómo podemos mantener el impulso

Correct Answer: D

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 170

Cuál de los siguientes ámbitos sería la tecnología de ayuda para apoyar durante el ciclo de vida del servicio?

1. La minería de datos y flujo de trabajo
2. Medición y presentación de informes
3. Lanzamiento y despliegue
4. Diseño de procesos

- A. 2, 3 y 4 solamente
- B. 1, 3 y 4 solamente
- C. 1, 2 y 3 solamente
- D. Todo lo anterior

Correct Answer: D

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 171

Qué etapa del ciclo de vida de servicio está más preocupado con las políticas y la definición de objetivos?

- A. El diseño del servicio
- B. Transición del Servicio
- C. Mejora continua del servicio
- D. Operacion del servicio

Correct Answer: A

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 172

¿Cuál es el objetivo principal de la gestión de negocios?

- A. Gestión, control y predicción del rendimiento, la utilización y la capacidad de los elementos individuales de tecnología de TI
- B. Revisión de todos los contratos con proveedores de capacidad y contratos de soporte con la gestión de proveedores
- C. Gestión, control y predicción del rendimiento y la capacidad de los servicios de TI operacionales en vivo de extremo a extremo
- D. Requerimientos de negocio de futuro para los servicios de TI se cuantifican, diseñados, planificados e implementados de manera oportuna

Correct Answer: D

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 173

Cuál de las siguientes declaraciones identifica sobre todo el alcance de las actividades de coordinación del diseño?

- A. Sólo los cambios que introducen nuevos servicios
- B. Es obligatorio que todos los cambios están sujetos a diseñar la actividad de coordinación
- C. Sólo los cambios a los sistemas críticos de negocio
- D. cualquier cambio que la organización cree podría beneficiarse

Correct Answer: D

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 174

Qué proceso continuaría la política, un modelos estándar para las actividades y los procesos de transición de servicios?

- A. Gestión del cambio
- B. Gestión de la capacidad
- C. Planificación y apoyo a la transición de servicio
- D. Gestión de lanzamiento

Correct Answer: C

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 175

Cuál de los siguientes es un objetivo de la gestión de catálogo de servicios?

- A. Negociar y acordar un acuerdo de nivel de servicio
- B. Negociar y acordar los acuerdos de nivel operacional
- C. Asegurarse de que el catálogo de servicios se pondrá a disposición de los aprobados para acceder a ella
- D. Sólo asegurando que los recursos técnicos adecuados estén disponibles

Correct Answer: C

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 176

Cuál de los siguientes es un objetivo de la liberación y la gestión de la implementación?

- A. Para estandarizar los métodos y procedimientos utilizados para el manejo eficiente y oportuno de todos los cambios
- B. Para asegurar que todos los cambios en los activos y configuración de servicios (IC) se registran en el sistema de gestión de la configuración (CMS)
- C. Para asegurarse de que el riesgo global de negocios de cambio está optimizado
- D. Definir y acordar los planes de entrega y despliegue con los clientes y las partes interesadas

Correct Answer: D

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 177

¿En qué núcleo de la publicación de ITIL se puede encontrar una descripción detallada de la gestión de servicio de catálogo, gestión de seguridad de la información, y la gestión de proveedores?

- A. Estrategia del Servicio
- B. Diseño del Servicio
- C. transición del Servicio

D. Operacion del servicio

Correct Answer: B

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 178

Desde la perspectiva del proveedor de servicios, que es la persona o grupo que está de acuerdo en su objetivo de servicio?

- A. El usuario
- B. El cliente
- C. El proveedor
- D. El administrador.

Correct Answer: B

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 179

Cuál de las siguientes afirmaciones es?

- A. El sistema de gestión de la configuración es parte de la base de datos de error conocido
- B. El sistema de gestión del conocimiento del servicio es parte del sistema de gestión de la configuración
- C. El sistema de gestión de la configuración es parte del sistema de gestión del conocimiento del servicio
- D. El sistema de gestión de la configuración es parte de la base de datos de gestión de configuración

Correct Answer: C

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 180

¿Qué proceso es responsable de asegurarse de que las pruebas adecuado en cada caso?

- A. Gestión del conocimiento
- B. Gestión de lanzamiento y despliegue
- C. Servicio de activo y gestión de la configuración
- D. Gestión del nivel de servicio

Correct Answer: B

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 181

¿Qué proceso es responsable de la tramitación de las reclamaciones, comentarios, e información general de los usuarios?

- A. Gestión del nivel de servicio
- B. Gestión de la cartera de servicios
- C. Solicitud cumplimiento
- D. Gestión de la demanda

Correct Answer: C

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 182

¿Qué proceso es responsable de la disponibilidad, confidencialidad e integridad de los datos?

- A. Gestión de catálogo de servicios
- B. De activos y configuración de gestión de servicios
- C. Gestión del cambio
- D. Gestión de seguridad de la información

Correct Answer: D

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 183

Que es el Gobierno de TI y de que se ocupa ?

- A. La medición y la mejora de la eficiencia y la eficacia de los procesos de TI
- B. Asegurar que los procesos de TI, apoyan las estrategias y objetivos de la organización
- C. La reducción del costo total de la prestación de servicios a la empresa
- D. Garantizar que se cumplan los objetivos documentados en acuerdos de nivel de servicio (SLA)

Correct Answer: B

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 184

Cual de la siguiente declaración sobre la junta asesora cambio de emergencia (ECAB) es

- A. El ECAB considera todas las solicitudes de alta prioridad para el cambio (RFC)
- B. Entre los deberes de la ECAB es la revisión de los cambios de emergencia terminados
- C. la ECAB será utilizado para cambios de emergencia se puede que no haya tiempo para llamar a un taxi completo
- D. El ECAB estará presidido por el Director de TI

Correct Answer: C

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 185

Cuál de las siguientes ofrece la lista de los procesos dentro de la fase de explotación de los servicios del ciclo de vida del servicio?

- A. La gestión de eventos, gestión de incidencias, gestión de problemas, solicitud de cumplimiento y el acceso de administración
- B. La gestión de eventos, gestión de incidentes, gestión de cambios y gestión de acceso
- C. Gestión de incidencias, gestión de problemas, mesa de servicio, solicitud de realización y gestión de eventos

D. Gestión de incidentes, mesa de servicio, solicitud de cumplimiento, gestión de acceso y gestión de eventos

Correct Answer: A

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 186

¿Cuál de los siguientes tipos de servicios deben incluirse en el ámbito de gestión de portafolio de servicios?

1. Aquellos planeado para ser entregados
2. Los que están siendo entregado
3. Aquellos que se han retirado del servicio

- A. 1 y 2 solamente
- B. Todo lo anterior
- C. 1 y 2 solamente
- D. 2 y 3 solamente

Correct Answer: B

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 187

Que garantiza la actividad de gestión de problema que un problema se puede seguir con facilidad y la información de gestión se puede conseguir

- A. Categorizacion
- B. Detecion
- C. Priorizacion
- D. Escalacion

Correct Answer: A

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 188

Cuál de las siguientes son fuentes de las mejores prácticas?

1. La investigación académica
2. Experiencia interna
3. Prácticas de la industria

- A. Todo lo anterior
- B. 1 y 3 solamente
- C. 1 y 2 solamente
- D. 2 y 3 solamente

Correct Answer: A

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 189

cuál de las siguientes es la mejor descripción de un acuerdo de nivel de servicio (SLA)?

- A. La parte de un contrato que especifica las responsabilidades de cada parte
- B. Un acuerdo entre el proveedor de servicios y una organización interna
- C. Un acuerdo entre un proveedor de servicios y el proveedor externo
- D. Un acuerdo entre el proveedor de servicios y sus clientes

Correct Answer: D

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 190

Por qué es importante para los proveedores de servicios entender los patrones de la actividad empresarial (PBA)?

- A. PBA se basan en las funciones y responsabilidades organizacionales
- B. Proveedores de servicios de TI no puede programar los cambios hasta que entiendan PBA

- C. La demanda de los servicios prestados por los proveedores de servicios están directamente influenciados por PBA
- D. Entender PBA es la única manera para que la información precisa del nivel de servicio

Correct Answer: C

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 191

Cuáles de los siguientes son los objetivos de la gestión de proveedores?

1. Negociar y acordar contratos
2. La actualización de la base de datos de proveedores y contratos.
3. La planificación de un posible cierre, renovación o prórroga de los contratos
4. Gestión de relaciones con los proveedores internos.

- A. 1, 2 y 3 solamente
- B. 1, 3 y 4 solamente
- C. 2, 3 y 4 solamente
- D. Ninguna de las anteriores

Correct Answer: A

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 192

Cuál de los siguientes contiene la información que se pasa al servicio de transición para permitir la implementación de un nuevo servicio. ?

- A. Una opción de servicio
- B. Un paquete de transición de servicios (STP)
- C. Un paquete de diseño de servicios (SDP)
- D. Una carta de servicios

Correct Answer: C

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 193

Cuál de los siguientes deben ser documentados en un modelo de incidente?

1. Los detalles del acuerdo de nivel de servicio (SLA) relativos al incidente
2. Orden cronológico de los pasos para resolver el incidente

- A. 1 solamente
- B. 2 solamente
- C. Tanto de los anteriores
- D. Ninguna de las anteriores

Correct Answer: B

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 194

Cuál es el resultado de llevar a cabo una actividad, a raíz de un proceso o la entrega de un servicio de TI se conoce como?

- A. Resultado
- B. Incidente
- C. Cambio
- D. Problema

Correct Answer: A

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 195

¿Cuál de las siguientes actividades se llevan a cabo durante el "¿hacia dónde queremos ir ?" paso de la mejora continua del servicio de aproximación (CSI)?

- A. La implementación de mejoras en el servicio y de proceso

- B. Revisión de mediciones y métricas
- C. Creación de una línea base
- D. Definición de objetivos medibles

Correct Answer: D

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 196

el SLA de varios niveles es una estructura de tres capas. cuál la capa siguiente no es parte de este tipo de SLA?

- A. Nivel del cliente
- B. Nivel de servicio
- C. Nivel corporativo
- D. Nivel de configuración

Correct Answer: D

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 197

Cuál de los siguientes procesos MAS contribuye a cuantificar el valor económico de servicio de TI con el negocio?

- A. Gestión del nivel de servicio
- B. Gestión financiera
- C. Gestión de la demanda
- D. La gestión del riesgo

Correct Answer: B

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 198

Qué proceso sería asegurar que los requisitos de servicios públicos y de garantía se abordan adecuadamente en el diseño de servicios?

- A. Gestión de la disponibilidad
- B. Gestión de la capacidad
- C. Coordinación de diseño
- D. Gestión de lanzamiento

Correct Answer: C

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 199

¿Qué actividad de gestión de problemas ayuda a asegurar que la verdadera naturaleza del problema se puede remontar fácilmente y la información de gestión significativa se puede obtener?

- A. Categorización
- B. Diagnóstico
- C. Priorización
- D. cierre

Correct Answer: A

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 200

Qué cuerpo existe para apoyar la autorización de los cambios y ayudar a la gestión del cambio en la evaluación y priorización de los cambios?

- A. La junta de autorización del cambio
- B. El Comité de Cambios
- C. El ejecutor cambio
- D. El administrador de cambios

Correct Answer: B
Section: (none)
Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 201

¿Qué proceso incluye los sub-procesos de negocio, de servicio y de los componentes?

- A. Gestión de la capacidad
- B. Gestión de incidentes
- C. Gestión del nivel de servicio
- D. Gestión financiera

Correct Answer: A
Section: (none)
Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 202

Un paquete de diseño de servicios (SDP) que normalmente se produce por cuál de los siguientes?

1. Un nuevo servicio de TI
2. Un cambio importante para un servicio de TI
3. Un cambio de emergencia a un servicio de TI
4. Un retiro de servicios de TI

- A. 2, 3 y 4 solamente
- B. 1, 2 y 4 solamente
- C. Ninguna de las anteriores
- D. Todas las anteriores.

Correct Answer: B
Section: (none)
Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 203

La adición, modificación o eliminación de un servicio o el servicio autorizado componente previsto o apoyada y su documentación asociada es una definición de qué?

- A. Un cambio
- B. Un modelo de cambio
- C. Una solicitud de cambio
- D. Un consejo asesor cambio

Correct Answer: A

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 204

Cuáles son las categorías de eventos que se describen en el libro de la operación del servicio de ITIL?

- A. Informativo, programada, normal
- B. Programadas, no programadas, de emergencia
- C. Informativo, advertencia, excepción
- D. Advertencia, reactiva y proactiva

Correct Answer: C

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 205

Entender qué medir y por qué se está midiendo son contribuyentes clave para la parte del ciclo de vida del servicio?

- A. Estrategia de servicio
- B. Gestión continua del servicio
- C. Operación de servicio
- D. El diseño del servicio

Correct Answer: B

Section: (none)
Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 206

Cuál de las siguientes actividades serían realizadas por la administración de acceso?

- A. Proporcionar seguridad física para el personal de los centros de datos y otros edificios
- B. Gestionar el acceso a las salas de ordenadores y otros lugares seguros
- C. Gestionar el acceso a la mesa de servicio
- D. La gestión de los derechos de uso de un servicio o grupo de servicios

Correct Answer: D
Section: (none)
Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 207

Cuál de los siguientes en la mejor descripción de una relación de activos de servicio y configuración?

- A. Describe la topografía del hardware
- B. Describe cómo los elementos de configuración (CIs) trabajan juntos para entregar los servicios
- C. Define que el software debe ser instalado en una determinada pieza de hardware
- D. Define cómo se deben utilizar los números de versión en un comunicado

Correct Answer: B
Section: (none)
Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 208

Cuál de las siguientes es la mejor descripción de un service desk centralizado?

- A. La mesa está co-ubicado dentro o físicamente cerca de la comunidad de usuarios que sirve

- B. El escritorio utiliza la tecnología y otras herramientas de apoyo para dar la impresión de que varios lugares de recepción son en un solo lugar
- C. El escritorio ofrece soporte global 24 horas
- D. hay un solo escritorio en un solo lugar que sirve todo las organizaciones

Correct Answer: D

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 209

Desde la perspectiva del proveedor de servicios, lo que es la persona o grupo que se define y acuerda o sus objetivos de servicio conocido como?

- A. Usuario
- B. Cliente
- C. Proveedor
- D. Administrador

Correct Answer: B

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 210

Cuáles son los tres tipos de métricas que una organización debe reunir para apoyar la mejora continua del servicio (CSI)?

- A. Retorno de la inversión (ROI), el valor de la inversión (VOI), la calidad
- B. Estratégico, táctico y operativo
- C. Factores críticos de éxito (CSF), indicadores clave de rendimiento (KPI), actividades.
- D. Tecnología, procesos y servicios

Correct Answer: D

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 211

Qué es un servicio prestado entre dos unidades de negocio de la misma organización servicio Estratégico como?

- A. Servicio Estratégico
- B. Servicio prestado
- C. Servicio interno
- D. Servicios externos

Correct Answer: C

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 212

Cuál es el objetivo de la gestión de acceso?

- A. Proporcionar al personal de seguridad para centros de datos y otros edificios
- B. Para gestionar el acceso a las salas de ordenadores y otros lugares seguros
- C. Para gestionar el acceso a la oficina de servicio
- D. Para administrar el derecho a utilizar un servicio o grupo de servicios

Correct Answer: D

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 213

Qué percepciones de los clientes y los resultados empresariales ayudan a definir?

- A. El valor del servicio
- B. Gobernanca
- C. Coste total de propiedad (TCO)
- D. Los indicadores clave de rendimiento (KPI)

Correct Answer: A

Section: (none)
Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 214

¿Cuál de las siguientes afirmaciones describe mejor una definitiva biblioteca de medios (DML)?

- A. Un lugar seguro donde se celebran los repuestos de hardware definitivas
- B. Una biblioteca de seguro donde se almacenan y protegen versiones definitivas autorizados de todos los elementos de configuración (CIs) de los medios de comunicación.
- C. una base de datos que contiene las definiciones de todas las entidades de medios de comunicación
- D. Una biblioteca de seguro donde la versión definitiva autorizado de todo el software y copias de seguridad se almacenan y protegen

Correct Answer: B
Section: (none)
Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 215

Cuál de estas afirmaciones sobre los recursos y capacidades es?

- A. Los recursos son los tipos de bienes de servicios y capacidades no son
- B. Los recursos y capacidades son los dos tipos de activos de servicio
- C. Las capacidades son los tipos de bienes de servicios y los recursos no son
- D. ni la capacidad ni los recursos son los tipos de activos de servicio

Correct Answer: B
Section: (none)
Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 216

Cuál es el objetivo principal de la gestión de la capacidad de negocio?

- A. Gestión, control y predicción del rendimiento, la utilización y la capacidad de los elementos individuales de tecnología de TI

- B. Revisión de todos los contratos con proveedores de capacidad y contratos de soporte con la gestión de proveedores
- C. Gestión, control y predicción del rendimiento y la capacidad de los servicios en vivo, operativos de TI de extremo a extremo
- D. Requerimientos de negocio de futuro para los servicios de TI se cuantifican,, diseñadas, planificadas e implementadas de manera oportuna

Correct Answer: D

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 217

En que el documento se puede esperar para ver un resumen de los logros reales de servicio contra objetivos?

- A. Acuerdos de nivel operacional (OLA)
- B. Plan de Capacidad
- C. Acuerdo de nivel de servicio (SLA)
- D. Gráfico de monitoreo SLA ((SLAM)

Correct Answer: B

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 218

Dónde se debe almacenar la siguiente información?

1. La experiencia del personal
 2. Los registros de comportamiento de los usuarios
 3. Proveedores habilidades y requisitos
 4. Los niveles de habilidad de los usuarios
-
- A. El horario hacia adelante del cambio
 - B. La cartera de servicios
 - C. Una base de datos de gestión de configuración
 - D. El sistema de gestión del conocimiento del servicio (SKMS)

Correct Answer: D

Section: (none)
Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 219

Qué proceso está implicado en el control de un servicio de TI y detectar cuando el rendimiento cae por debajo de los límites aceptables?

- A. De activos y la configuración de gestión de servicios
- B. Gestión de eventos
- C. Catalogos de gestion de servicios.
- D. Gestión de problemas

Correct Answer: B
Section: (none)
Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 220

Qué proceso es responsable de la gestión de relaciones con los proveedores?

- A. Gestión del cambio
- B. Gestión de la cartera de servicios
- C. Gestión de proveedores
- D. Mejora continua del servicio

Correct Answer: C
Section: (none)
Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 221

Cuáles son los contratos que sustentan utilizados para documentar?

- A. La prestación de servicios de TI de negocios o servicios por un proveedor de servicios

- B. La provisión de bienes y servicios por parte de terceros proveedores
- C. Los niveles de servicio que se han acordado entre el proveedor de servicios interno y su cliente
- D. Factores de éxito críticos y métricas (MCA) para los equipos de apoyo interno

Correct Answer: B

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 222

Qué proceso se realice el análisis de riesgos y revisión de todos los proveedores y contratos sobre una base regular?

- A. La gestión de nivel de servicio
- B. La gestión de la continuidad del servicio de TI
- C. La gestión de catálogo de servicios
- D. La gestión de proveedores

Correct Answer: D

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 223

Los diseños de los servicios que requiere el uso eficaz y eficiente de "las cuatro P". ¿Qué son estos cuatro P?

- A. Las personas, procesos, socios, el rendimiento
- B. Rendimiento, procesos, productos, planes
- C. Personas, procesos, productos, socios
- D. Personas, productos, planes, socios

Correct Answer: C

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 224

Cuál de los siguientes puede ayudar a determinar el nivel de impacto de un problema?

- A. Mediateca definitivo (DML)
- B. Sistema de gestión de la configuración (CMS)
- C. Declaración de los requisitos (SOR)
- D. Procedimientos operativos estándar (SOP)

Correct Answer: B

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 225

Qué proceso tiene el siguiente objetivo ", los paquetes de diseño de servicios (SDP) producen sobre la base de cartas de servicios y solicitud de cambio"?

- A. Planificación y apoyo a la transición de servicio
- B. Coordinación Diseño
- C. Gestión del nivel de servicio
- D. Gestión del cambio

Correct Answer: B

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 226

Cuál del siguiente no es parte de la etapa de diseño de servicios del ciclo de vida del servicio?

- A. diseño y mantenimiento de todos los paquetes de transición de servicios necesarios
- B. La producción de calidad, diseños flexibles para servicios nuevos o mejorados y seguro
- C. Tomando estrategias de servicio y la garantía de que se reflejan en los procesos de diseño de servicios y los diseños de servicios que se producen
- D. La medición de la eficacia y eficiencia de diseño de servicios y los procesos de apoyo

Correct Answer: A
Section: (none)
Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 227

Coinciden con las siguientes actividades con las etapas del ciclo de Deming

1. Seguimiento, la medición y revisión
2. Mejora continua
3. Implementar iniciativas
4. Plan de mejora.

- A. 1 Plan, 2 Do, 3 Check, 4 Act.
- B. 3 Plan, 2 Do, 4 Check, 1 Act
- C. 4 Plan, 3 Do, 1 Check, 2 Act
- D. 2 Plan, 3 Do, 4 Check, 1 Act

Correct Answer: C
Section: (none)
Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 228

¿Cuál de las siguientes cuatro etapas llamadas incluye el Plan, Do, Check y Act?

- A. El ciclo de Deming
- B. El enfoque de mejora continua del servicio
- C. El proceso de mejora de siete pasos
- D. El ciclo de vida del servicio

Correct Answer: A
Section: (none)
Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 229

Planificación Remediación se describe mejor en cuál de las siguientes maneras?

- A. Planear cómo recuperar el coste de un cambio
- B. Planificación de los pasos necesarios que deben adoptarse en caso de un cambio no tiene éxito
- C. Planear cómo compensar a un usuario para un cambio fallido
- D. Planear cómo aconsejar el cambio de solicitante de un cambio fallido

Correct Answer: B

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 230

Cuál de estas afirmaciones sobre los recursos y capacidades es?

- A. Los recursos son los tipos de bienes de servicios y capacidades no son
- B. Los recursos y capacidades son los dos tipos de activos de servicio
- C. Las capacidades son los tipos de bienes de servicios y los recursos no son
- D. Ni las capacidades ni los recursos son los tipos de activos de servicio

Correct Answer: B

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 231

Cuál de los siguientes NO es un objetivo válido de la gestión de problemas?

- A. Para evitar problemas y sus incidentes resultantes
- B. Para gestionar los problemas a lo largo de su ciclo de vida
- C. Para restaurar el servicio a un usuario
- D. Para eliminar incidentes recurrentes

Correct Answer: C

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference: