



1. Marque la alternativa que contiene el concepto de Gobierno de acuerdo a ITIL.

- A) Medir y Mejorar la eficiencia y efectividad de los procesos.
- B) Reducir el costo total de proveer servicios.
- C) Asegurar que la Estrategia definida sea verdaderamente seguida. \*
- D) Asegurar que los Requerimientos de Nivel de Servicio se cumplan.

Referencia bibliográfica: ITIL, <https://www.monografias.com/docs/Examen-de-Itil-v3-con-respuestas-en-PKZA7TXZMZ>

2. El propósito principal del Portafolio de Servicios es describir los servicios en términos de

- A) funcionalidad.
- B) activos de TI.
- C) requerimientos de nivel de servicio.
- D) valor al negocio. \*

Referencia bibliográfica: ITIL, <https://www.monografias.com/docs/Examen-de-Itil-v3-con-respuestas-en-PKZA7TXZMZ>

3. La información que se pasa a Transición del Servicio para permitir la implementación de un nuevo servicio se llama paquete de

- A) Nivel de Servicio (SLP).
- B) Transición de Servicio.
- C) Servicio Nuevo.
- D) Diseño de Servicio (SDP).\*

Referencia bibliográfica: ITIL, <https://www.monografias.com/docs/Examen-de-Itil-v3-con-respuestas-en-PKZA7TXZMZ>

4. ¿Cuáles de los siguientes son beneficios que la fase de transición del servicio podría generar al negocio?

- I. Habilidad para adaptarse rápidamente a nuevos requerimientos.
- II. Reducir costos en el diseño de nuevos servicios.
- III. Mejorar el éxito en la implementación de cambios.

- A) I y III solamente \*
- B) I y II solamente
- C) II y III solamente
- D) I, II y III

Referencia bibliográfica: ITIL, <https://www.monografias.com/docs/Examen-de-Itil-v3-con-respuestas-en-PKZA7TXZMZ>



5. ¿Cuál de las siguientes aplicaciones usa el protocolo IMAP para transferir información entre un servidor y un host?

- A) FTP
- B) E-mail \*
- C) Web Browser
- D) Telnet

Referencia bibliográfica: <https://help.eset.com/eea/7>

6. ¿Qué servicio utiliza el puerto TCP/UDP 53?

- A) File Transfer Protocol (FTP)
- B) Telnet
- C) Domain Name Service (DNS) \*
- D) HTTPS

Referencia bibliográfica: <http://segweb.blogspot.com/2012/02/algunos-protocolos>

7. ¿Cuáles son las categorías del evento descritas en el libro de ITIL de la operación del servicio?

- A) Informativo, Calendarizado, Normal
- B) Calendarizado, Sin Calendarizar, Emergencia
- C) Advertencia, Reactivo, proactivo
- D) Informativo, Advertencia, Excepción \*

Referencia bibliográfica: ITIL, <https://www.daypo.com/fundamentos-itol-v3.html>

8. ¿Cuál es el objetivo de la gestión de acceso?

- A) Gestionar el derecho de usar un servicio o grupo de servicios \*
- B) Proveer personal de seguridad para los Centros de Datos y otros edificios
- C) Gestionar el acceso a los centros de cómputo y otras instalaciones seguras
- D) Gestionar el acceso al centro de Servicios al usuario (*Service Desk*)

Referencia bibliográfica: ITIL, <https://www.daypo.com/fundamentos-itol-v3.html>

9. ¿Cuáles son los procesos dentro de la operación del Servicio?

- A) Gestión de eventos, Gestión de Incidentes, Gestión de Problemas, Cumplimiento de la solicitud y Gestión de acceso \*
- B) Gestión de eventos, Gestión de Incidentes, Gestión del Cambio y Gestión de acceso
- C) Gestión de Incidentes, Gestión de Problemas, Centro de Servicios al usuario (*Service Desk*), cumplimiento de la solicitud y gestión de Eventos
- D) Gestión de Incidentes, Centro de Servicios al usuario (*Service Desk*) Cumplimiento de la solicitud, Gestión de Acceso y Gestión de Eventos

Referencia bibliográfica: ITIL, <https://www.daypo.com/fundamentos-itol-v3.html>

---



10. El diseño del servicio debe aplicar un enfoque global para asegurar

- A) la eficiencia y eficacia.
- B) la integración y la gestión adecuada.
- C) la consistencia y la integración. \*
- D) el catálogo de servicios completo, actualizado y accesible.

Referencia bibliográfica: ITIL, Diseño de Servicios 5 aspectos esenciales en el Diseño del Servicio acorde a las buenas prácticas.

11. ¿Cuál de los siguientes dispositivos tiene todos sus puertos en el mismo dominio de colisión?

- A) Switch
- B) Hub \*
- C) Router
- D) Bridge

Referencia bibliográfica: <https://aprenderedes.com/>

12. ¿Cuál de las siguientes alternativas NO contiene una de las cinco actividades principales en el Diseño del Servicio?

- A) Diseño de espacios de mercado \*
- B) Diseño del Portafolio de Servicios incluyendo el Catálogo.
- C) Diseño de nuevos servicios o cambios en los actuales.
- D) Gestión de Peticiones

Referencia bibliográfica: ITIL, <https://www.daypo.com/fundamentos-til-v3.html>

13. El equipo de personas en el departamento de TI es experto en la gestión de una tecnología específica, pero nadie sabe qué servicios ofrece el negocio. ¿Cuál de las siguientes formas de desbalance representa esta situación?

- A) Enfoque excesivo en responder rápidamente
- B) Enfoque excesivo en Costos.
- C) Enfoque interno excesivo \*
- D) Enfoque excesivo en Ventas.

Referencia bibliográfica: ITIL, <https://www.daypo.com/fundamentos-til-v3.html>

14. En Microsoft Excel, se tiene la siguiente porción de hoja:

	A	B	C	D	E	F	G
1	1	2	3	4	5	6	7

Indicar el resultado de: **=SUMA(A1,B1,C1,G1)** y de **SUMA(A1,B1,C1,G1)** respectivamente:



- A) 28 y 13
- B) 13 y 28
- C) 13 y 13 \*
- D) 13 y 14

Referencia bibliográfica: [https:// Microsoft Office/windows/Excel](https://MicrosoftOffice/windows/Excel)

**15.** Marque la alternativa que NO contiene una Función.

- A) Gestión de Aplicaciones
- B) Centro de Soporte
- C) Gestión Técnica
- D) Gestión de Incidentes \*

Referencia bibliográfica: ITIL, <https://www.daypo.com/fundamentos-til-v3.html>

**16.** El organismo que supervisa los procesos de contratación pública que realizan las entidades del Estado es

- A) OSCE. \*
- B) CONSUCODE.
- C) SEACE.
- D) INDECOPI.

Referencia Bibliográfica: [www.gob.pe/osce](http://www.gob.pe/osce), Ley N° 30225

**17.** ¿Cuál de las siguientes es la ley de Contrataciones del Estado?

- A) Ley N° 1990
- B) Ley N° 20530
- C) Ley N° 31358
- D) Ley N° 30225 \*

Referencia Bibliográfica: [www.gob.pe/osce](http://www.gob.pe/osce), Ley N° 30225

**18.** Marque la alternativa que incluye el documento que contiene el presupuesto inicial de la entidad pública aprobado por el titular de la misma, elaborado por la oficina de planeamiento y presupuesto, para el periodo de un año, sobre la base de los fines, objetivos y metas presupuestarias previstas.

- A) PIE
- B) PAC
- C) PIA \*
- D) POI

Referencia bibliográfica: Ministerio de Economía y Finanzas ([mef.gob.pe](http://mef.gob.pe))



**19.** En Microsoft Excel, en una serie de fecha, si introducimos 28-03-2018, y arrastramos, la siguiente fecha será

- A) 28-03-2018.
- B) 29-03-2018. \*
- C) 28-04-2018.
- D) 28-03-2019.

Referencia bibliográfica: [https:// Microsoft Office/windows/Excel](https://MicrosoftOffice/windows/Excel)

**20.** ¿Cuál es el estándar que especifica requisitos y recomendaciones para apoyar a las diversas partes involucradas en el diseño, planificación, adquisición, integración, instalación, operación y mantenimiento de instalaciones e infraestructuras dentro de los centros de datos?

- A) ISO/IEC 22237 \*
- B) ISO/IEC 1476
- C) ISO/IEC 11801
- D) ISO/IEC 9001

Referencia bibliográfica: ISO/IEC 22237-1:2021(es), Tecnología de la información — Instalaciones e infraestructuras de centros de datos — Parte 1: Conceptos generales