



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

- A) Paquete de Nivel de Servicio (SLP).
- B) Paquete de Transición de Servicio.
- C) Paquete de Servicio Nuevo.
- D) Paquete de 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. La Unidad de Entrega o un conjunto estructurado de Unidades de Entrega se pueden definir como
- A) el Modelo RACI.
 - B) un Modelo de Solicitudes.
 - C) un ciclo de Planificar, Hacer, verificar, Actuar (PDCA).
 - D) Paquete de Entregas.*

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

8. ¿Cuáles son las categorías del evento descritas en el libro de ITIL de la operación del servicio?
- A) Informativo, advertencia, excepción *
 - B) Informativo, calendarizado, normal
 - C) Calendarizado, sin calendarizar, emergencia
 - D) Advertencia, reactivo, proactivo

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

9. ¿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>



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

- A) Gestión de eventos, Gestión de Incidentes, Gestión del Cambio y Gestión de acceso
- B) Gestión de Incidentes, Gestión de Problemas, Centro de Servicios al usuario (*Service Desk*), cumplimiento de la solicitud y gestión de Eventos
- C) Gestión de eventos, Gestión de Incidentes, Gestión de Problemas, Cumplimiento de la solicitud y Gestión de acceso *
- 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-til-v3.html>

11. El diseño del Servicio debe aplicar un enfoque global para asegurar

- A) la eficiencia y eficacia.
- B) la consistencia y la integración. *
- C) la integración y la gestión de adecuada.
- 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.

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

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

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

13. ¿Cuál de las siguientes afirmaciones NO es un propósito de la Transición del Servicio?

- A) Asegurar que se puede gestionar, operar y dar soporte a un Servicio
- B) Proporcionar conocimiento de calidad sobre la Gestión de Cambios y Gestión de Entrega y de Despliegue (Implantación)
- C) Proporcionar entrenamiento y certificación en gestión de proyectos *
- D) Planificar y gestionar los requerimientos de recursos y de capacidades necesarios para gestionar una entrega

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



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

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

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

15. ¿Cuál de las siguientes opciones es la jerarquía que utiliza el proceso de Gestión del Conocimiento?

- A) Sabiduría (Wisdom), Información (Information), Datos (Data), Conocimiento (Knowledge).
- B) Conocimiento (Knowledge), Sabiduría (Wisdom), Información (Information), Datos (Data).
- C) Información (Information), Datos (Data), Conocimiento (Knowledge), Sabiduría (Wisdom).
- D) Datos (Data), Información (Information), Conocimiento (Knowledge), Sabiduría (Wisdom).*

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

16. ¿Cuál de las siguientes alternativas NO es una Función?

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

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

17. Marque la alternativa que corresponde al organismo que supervisa los procesos de contratación pública que realizan las entidades del Estado.

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

Referencia Bibliográfica: 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: Ministerio de Economía y Finanzas (mef.gob.pe)

19. Respecto a un equipo firewall, marque la alternativa INCORRECTA.

- A) Evita accesos no autorizados.
- B) Realiza el filtrado de paquetes IP. *
- C) Protege contra los ataques posibles a la red interna por virus informáticos a través de archivos y software.
- D) Sistema que implanta una política de control de accesos entre dos redes.

Referencia: <https://www.profesionalreview.com/redes/firewall/>

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