



1. ¿Qué es un *blogger*?

- A) Es un servicio mediante el cual los cibernautas pueden crear y manejar su propio blog, en el cual no deberán encargarse de todo tipo de tarea de programación.
- B) Conjunto de aplicaciones web desarrolladas por la empresa de la India ZOHO Corporation antes AdventNet. Para poder utilizar dichas herramientas es obligatorio registrarse y la gran mayoría cuentan con una versión gratuita.
- C) Es un servicio mediante el cual los cibernautas pueden crear y manejar su propio blog, en el cual no deberán encargarse de ningún tipo de tarea de programación. *
- D) No es un servicio para cibernautas ni para uso masivo.

Referencia bibliográfica : [colaboracion en linea,](https://rockcontent.com/es/blog/que-es-un-blogger/#:~:text=Un%20Blogger%20es%20una%20persona,comunica%20con%20sus%20visitantes%20directamente,https://www.arimetrics.com/glosario-digital/blogger)
[https://rockcontent.com/es/blog/que-es-un-blogger/#:~:text=Un%20Blogger%20es%20una%20persona,comunica%20con%20sus%20visitantes%20directamente,](https://rockcontent.com/es/blog/que-es-un-blogger/#:~:text=Un%20Blogger%20es%20una%20persona,comunica%20con%20sus%20visitantes%20directamente,https://www.arimetrics.com/glosario-digital/blogger) <https://www.arimetrics.com/glosario-digital/blogger>.

2. ¿Cuál es una característica de PROOFHUB?

- A) Para trabajar de forma colaborativa, solo tiene que compartir el proyecto con las personas de tu grupo agregando su correo electrónico.
- B) La aplicación permite compartir un calendario con fechas importantes y actualizar el progreso de cada uno de los integrantes.
- C) La aplicación no permite compartir calendario con fechas importantes.
- D) Facilita la comunicación entre los miembros del grupo, la organización y la solución de discusiones y problemas de forma eficiente. *

Referencia bibliográfica : [COLABORACION EN LINEA,](https://es.followband.com/item/239/)
<https://es.followband.com/item/239/>.

3. ¿De qué fuente se nutre el contenido de Aprendizaje Viva de Microsoft?

- A) Documentacion de Linuz
- B) Entrenamiento de Microsoft Learn
- C) Documentación de Microsoft Learn
- D) Skillsoft, LinkedIn Learning *

Referencia bibliográfica : <https://learn.microsoft.com/es-es/viva/getting-started-with-microsoft-viva>

4. Los modelos actuales de cadenas de suministro presentan diseños caracterizados por los paradigmas tradicionales, pero ante el desarrollo alcanzado por la logística y los avances en la web, es posible estudiar alternativas que presenten mejores desempeños. Este modelo y su soporte informático ha sido llamado SCLLOUDPY, De las etapas de diseño, señale la que es incorrecta.

- A) Plantear un nuevo modelo para la gestión del flujo de pedidos *
- B) Entender de los modelos referenciales actuales y expresión del mismo en la notación estándar de procesos de negocio BPMN



- C) Elegir una herramienta BPMS *Open Source* para implementar el soporte Informático a partir de su expresión en BPMN
- D) Diseñar componentes de *software* para implementar algunos de los nodos del proceso de negocio

Referencia bibliográfica : https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-07642014000400006

5. Para implementar Microsoft 365 Enterprise después de completar el planeamiento, ¿cuál NO es el paso recomendado?
- A) Configurar la red y las identidades
 - B) Proporcionar formularios a los usuarios *
 - C) Implementar seguridad y *software* del cliente
 - D) Configurar dispositivos móviles y de servicios y aplicaciones

Referencia bibliográfica :
<https://learn.microsoft.com/es-es/microsoft-365/enterprise/setup-overview-for-enterprises?view=o365-worldwide>

6. ¿Cuál de las siguientes afirmaciones sobre IPv6 y protocolos de enrutamiento es verdadera?
- A) Las direcciones locales de enlace se utilizan para formar adyacencias de enrutamiento.
 - B) EIGRP, OSPF y BGP son los únicos protocolos de enrutamiento que admiten IPv6.
 - C) OSPFv3 fue desarrollado para admitir el enrutamiento IPv6. *
 - D) Las direcciones *loopback* se utilizan para formar adyacencias de enrutamiento.

Referencia bibliográfica : <https://docs.netScaler.com/es-es/citrix-adc/current-release/networking/ip-routing/configuring-dynamic-routes/configuring-ipv6-ospf.html#:~:text=IPv6%20OSPF%20u%20OSPF%20versi%C3%B3n,de%20las%20rutas%20OSPF%20IPv6>

7. 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: <https://www.servicetonic.cl/5-itol-diseño-de-servicios/>

8. ¿Cuál es un beneficio que la fase de transición de servicio NO podría generar al negocio?
- A) Invertir en *software* y *hardware**
 - B) Habilidad para adaptarse rápidamente a nuevos requerimientos



- C) Reducir costos en el diseño de nuevos servicios
- D) Mejorar el éxito en la implementación de cambios

Referencia bibliográfica: ITIL <https://advisera.com/20000academy/es/que-es-til/>

9. ¿Cuál de las siguientes aplicaciones usa el protocolo IMAP para transferir información entre un servidor y un *host*?
- A) E-mail*
 - B) FTP
 - C) Web Browser
 - D) Telnet

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

10. ¿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>

11. Una unidad de entrega o un conjunto estructurado de unidades de entrega se pueden definir dentro de
- A) el modelo RACI.
 - B) un paquete de entregas.*
 - C) un modelo de solicitudes.
 - D) el ciclo de Planificar, Hacer, Verificar, Actuar (PDCA).

Referencia bibliográfica: ITIL <https://advisera.com/20000academy/es/que-es-til/>

12. ¿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://advisera.com/20000academy/es/que-es-til/>

13. ¿Cuál es el objetivo de la gestión de acceso?
- A) Proveer personal de seguridad para los centros de datos y otros edificios
 - B) Gestionar el acceso a los centros de cómputo y otras instalaciones seguras
 - C) Gestionar el derecho de usar un servicio o grupo de servicios*
 - D) Gestionar el acceso al centro de servicios al usuario (Service Desk)



Referencia bibliográfica: ITIL <https://advisera.com/20000academy/es/que-es-til/>

14. ¿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, 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, servicios al usuario (*service desk*) cumplimiento de la solicitud, gestión de acceso y gestión de eventos

Referencia bibliográfica: ITIL <https://advisera.com/20000academy/es/que-es-til/>

15. La implementación de la gestión de servicios del ITIL tiene mucho que ver con la preparación y planificación de un efectivo y eficiente uso de las 4 P. Según ello, indique cuál es la opción correcta.
- A) Proveedor-personas-proforma-producto
 - B) Persona-producto-planeamiento-proceso
 - C) Persona-programa-proceso-proveedor
 - D) Persona-proceso-producto-proveedor*

Referencia bibliográfica: <https://advisera.com/20000academy/es/que-es-til/>

16. ¿Cuál de las siguientes afirmaciones NO es un propósito de la transición del servicio?
- A) Proporcionar entrenamiento y certificación en gestión de proyectos*
 - B) Asegurar que se puede gestionar, operar y dar soporte a un servicio
 - C) Proporcionar conocimiento de calidad sobre la gestión de cambios y gestión de entrega y de despliegue (implantación)
 - D) Planificar y gestionar los requerimientos de recursos y de capacidades necesarios para gestionar una entrega

Referencia bibliográfica: ITIL <https://advisera.com/20000academy/es/que-es-til/>

17. El equipo de personas en el departamento de TI es experto en la gestión de una tecnología específica, pero ninguno de ellos sabe qué servicios ofrece el negocio. ¿Qué forma de desbalance representa lo mencionado?
- A) Enfoque excesivo en responder rápidamente
 - B) Enfoque excesivo en costos
 - C) Enfoque excesivo en ventas
 - D) Enfoque interno excesivo*

Referencia bibliográfica: ITIL <https://advisera.com/20000academy/es/que-es-til/>



18. ¿El incidente es cualquier cosa que interrumpa la continuidad del negocio, considerando ello, ¿en qué tipo de servicio del TI se puede identificar?

- A) Gestión de aplicaciones
- B) Centro de soporte
- C) Gestión de incidentes *
- D) Gestión técnica

Referencia bibliográfica:

<https://www.manageengine.com/latam/service-desk/gestion-de-incidentes-til/guia-definitiva-que-es-la-gestion-de-incidentes-til.html>

19. ¿Cuál es la Ley de Contrataciones del Estado?

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

Referencia Bibliográfica: www.gob.pe/osce, Decreto Supremo N° 082-2019-EF TUE Ley contrataciones del estado, decreto Supremo N° 344-2018-EF reglamento

20. Respecto a un equipo *firewall*, ¿qué alternativa es incorrecta?

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

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