

Evaluación Formativa 02: Gestión de los Servicios TI

ÁREA ACADÉMICA	Informática y Telecomunicaciones		CARRERA	Ingeniería en Informática	
ASIGNATURA	Gestión de los Servicios y Gobernabilidad de TI			CÓDIGO	TIDC26
SEDE			DOCENTE		
Unidad de Aprendizaje	N° 2		Criterios a Evaluar	2.1.1, 2.1.2, 2.1.3, 2.1.4, 2.1.5	
DURACIÓN	90 minutos		FECHA		

NOMBRE ESTUDIANTE:				
		Apellido Paterno	Apellido Materno	Nombres
RUT:	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
PUNTAJE MÁXIMO	<input type="text"/>	NOTA:	Firma conforme	
PUNTAJE OBTENIDO	<input type="text"/>			
Solicita re-corrección	Sí	No	Motivo:	

INSTRUCCIONES GENERALES:	
<ol style="list-style-type: none"> La nota 4.0 se obtiene logrando un 60% del puntaje total. Utilice lápiz pasta en sus respuestas. Preocúpese de la redacción, ortografía y legibilidad de sus respuestas. Está prohibido el préstamo (o solicitud) de materiales durante la evaluación. Se prohíbe el uso de celulares, mp3, mp4, iphone, ipod o similares durante la evaluación. (Según corresponda indicar: Se prohíbe el uso de calculadoras). 	

Ítem I. Selección Múltiple.

Marque con una X la alternativa correcta. Responda solo una alternativa, cualquier borrón o respuesta no contestada, será tomada como inválida. 2 punto(s) por cada alternativa correcta.

Puntaje total: 60 puntos.

1. ¿Quién debe definir el valor de un servicio?
 - A) El administrador del proceso Estrategia de Servicio
 - B) El propietario del proceso Estrategia de Servicio
 - C) El cliente
 - D) El administrador de las relaciones del negocio

2. Para comprender apropiadamente el valor de un servicio, el proveedor de servicios TI requiere conocer tres elementos de información ¿Cuán de los siguientes NO corresponde a tales elementos de información?
 - A) Los servicios TI provistos
 - B) Los objetivos de los servicios
 - C) Quién diseñó los servicios
 - D)Cuál es el costo de los servicios

3. ¿Cuál de las siguientes actividades está incluida en la Operación de Servicio?
 - A) Testing del servicio
 - B) Entrega del servicio
 - C) Decidir el retiro del servicio
 - D) Optimización del servicio

4. ¿Cuál de las siguientes opciones NO es responsabilidad de la mesa de servicio?
 - A) Proveer el primer punto de contacto
 - B) Resolver incidentes simples
 - C) Evitar que se repitan los incidentes
 - D) Proporcionar actualizaciones a los usuarios

5. ¿Cuáles son los aspectos principales que componen la Gestión de Operaciones TI?
 - A) Gestión de las instalaciones y Desarrollo de operaciones
 - B) Propiedad de las instalaciones y Control de operaciones
 - C) Gestión de la infraestructura TI y Gestión de las instalaciones
 - D) Gestión de las instalaciones y Control de operaciones

6. ¿Cuál es el propósito del proceso de gestión del portafolio de servicios?
- A) Solamente capturar los detalles de los servicios operacionales activos
 - B) Asegurar que se cuenta con un conjunto apropiado de servicios, para cumplir los requerimientos de los clientes
 - C) Asegurar que todos los servicios están documentados de acuerdo a los requerimientos del negocio
 - D) Solamente capturar los detalles de los servicios retirados
7. ¿Cuál de las siguientes opciones representa un objetivo de la gestión del portafolio de servicios?
- A) Entregar solicitudes de cambio autorizadas
 - B) Mantener un registro de todos los componentes de servicios y sus interrelaciones
 - C) Mantener un portafolio definitivo con los servicios provistos por el proveedor de servicios
 - D) Proveer información detallada sobre los niveles de servicios alcanzados, para todos los servicios claves
8. ¿Cuál de las siguientes opciones NO forma parte de la estructura del portafolio de servicios?
- A) Registro de servicios
 - B) Pipeline de servicios
 - C) Catálogo de servicios
 - D) Retiro de servicios
9. ¿Cuál de las siguientes opciones representa mejor el propósito de la transición, planificación y soporte de servicio?
- A) Proveer una completa planificación y coordinación de recursos para la transición del servicio
 - B) Proveer coordinación para todas las actividades de gestión del cambio
 - C) Proveer planificación para todas las actividades de diseño durante el ciclo de vida del servicio
 - D) Proveer planificación para las actividades operacionales durante la entrega del servicio
10. ¿Cuál de las siguientes opciones NO forma parte del propósito del proceso de Gestión de la configuración y activos del servicio?
- A) Controlar los activos que componen los servicios
 - B) Gestionar los cambios de los activos de los servicios
 - C) Identificar los activos de los servicios
 - D) Capturar información detallada acerca de los activos de los servicios
11. ¿Cuál de las siguientes opciones NO corresponde a las fases del proceso de Liberación y despliegue?
- A) Planificación de liberación y despliegue
 - B) Despliegue
 - C) Revisión y cierre
 - D) Verificación y auditoría

12. ¿Cuál de las siguientes opciones describe mejor a un registro de configuración?
- A) Cualquier recurso o capacidad que puede contribuir a la entrega de un servicio
 - B) Un activo de servicio que necesita ser gestionado para efectuar la entrega de un servicio TI
 - C) Un conjunto de atributos y relaciones acerca de un ítem de configuración almacenado en una base de datos de gestión de configuración
 - D) Una categorización de los ítems de configuración que conforman los servicios
13. ¿Cuál de las siguientes opciones representa mejor los objetivos del diseño de servicios?
- A) Debe diseñar los servicios que no pueden ser mejorados
 - B) Debe diseñar servicios que cumplan los requerimientos del proveedor de servicios
 - C) Debe diseñar servicios que requieran pequeñas mejoras, pero que cumplan los requerimientos actuales del negocio
 - D) Debe diseñar servicios que cumplan las expectativas del proveedor de servicios, en términos de los requerimientos del servicio
14. El diseño de servicios provee valor al negocio de diferentes formas ¿Cuál de las siguientes opciones NO se reconoce como un valor del diseño de servicios?
- A) Una disminución en el costo total de propiedad
 - B) Una evaluación eficiente de los cambios a la estrategia del negocio
 - C) Servicios que cumplen las expectativas de los clientes para garantizar sus requerimientos
 - D) Diseños que incluyen requerimientos de gobernabilidad
15. El diseño de servicios está sujeto a diversas restricciones que impactan la capacidad para diseñar una solución ¿Cuál de las siguientes opciones NO se reconoce como una de estas restricciones?
- A) Finanzas
 - B) Marco regulatorio
 - C) Tecnología
 - D) Solución de servicios
16. ¿Cuál de las siguientes opciones representa mejor el propósito de la gestión del cambio?
- A) La entrega exitosa de proyectos a operación
 - B) Proveer cambios controlados
 - C) Proveer estrategias exitosas para el negocio
 - D) Entregar un correcto sistema de gestión de la configuración

17. ¿Cuál de las siguientes opciones forma parte del alcance de la gestión de cambios TI?
- A) Cambios estratégicos del negocio
 - B) Cambios operacionales menores
 - C) Cambios en los servicios TI
 - D) Cambios en los proyectos TI
18. ¿Cuál es el beneficio de utilizar un modelo de cambio?
- A) Permite que un cambio dentro de una versión (release) sea fácilmente aceptado
 - B) Permite que los clientes puedan evitar seguir el proceso normal e cambios
 - C) Permite que el equipo del proyecto pueda usar el proceso de cambio para los cambios del proyecto
 - D) Permite predefinir los pasos a utilizar cuando se manejan tipos de cambios similares
19. ¿Cuál de las siguientes opciones NO se reconoce como un documento de salida del proceso de gestión de cambios?
- A) Cronograma de cambios
 - B) Interrupción programada del servicio
 - C) Plan de remediación
 - D) Cronograma de configuración
20. ¿Cuál de las siguientes opciones describe mejor el propósito de la gestión de nivel de servicio?
- A) Asegurar que todos los servicios TI activos y planificados, sean entregados de acuerdo a metas alcanzables
 - B) Asegurar que existen las relaciones de alto nivel con los clientes, necesarias para capturar las demandas del negocio
 - C) Asegurar que los usuarios tengan un único punto de contacto para resolver todos los problemas operacionales
 - D) Asegurar que la transición de servicios hacia y desde los proveedores de servicio, sea controlada
21. ¿Cuál de las siguientes opciones representa un objetivo de la gestión de nivel de servicio?
- A) Monitorear los cambios a través del ciclo de vida de los servicios
 - B) Definir, documentar, acordar, monitorear, medir, reportar y revisar los servicios
 - C) Responder prontamente a las solicitudes y consultas acerca de los servicios
 - D) Establecer en forma eficiente y costo-efectiva, las causas raíces de los incidentes y problemas

22. ¿Con cuál de los siguientes valores de servicio se relacionan los Requerimientos de nivel de servicio?

- A) Utilidad
- B) Garantía
- C) Registro de cambios
- D) Registro de la configuración

23. ¿Cuál de los siguientes tipos de acuerdo de nivel de servicio, pueden estar contenidos en un acuerdo de nivel de servicio multinivel?

- A) Basado en servicio – Basado en cliente - Corporativo
- B) Basado en servicio – Basado en tecnología – Basado en cliente
- C) Basado en tecnología – Basado en proveedor – Basado en cliente
- D) Basado en tecnología – Basado en proveedor – Basado en usuario

24. ¿Quién es responsable por generar evidencia que las actividades de procesos son efectuadas correctamente y registradas?

- A) El propietario del proceso
- B) El operador del proceso
- C) El administrador del proceso
- D) El propietario del servicio

25. ¿Cuál es el significado de la sigla RACI?

- A) Responsible, Accountable, Consulted, Involved
- B) Recorded, Assessed, Consulted, Informed
- C) Review, Authorize, Consult, Inform
- D) Responsible, Accountable, Consulted, Informed

26. ¿Quién es responsable por asegurar que la cantidad correcta de personas sean asignadas a los diversos roles dentro de los procesos y que ellas comprenden las responsabilidades de su rol?

- A) El administrador del proceso
- B) El propietario del proceso
- C) El propietario del servicio
- D) El operador del proceso

27. ¿Qué rol tiene la responsabilidad de actualizar la documentación del proceso luego de un cambio?

- A) El administrador del proceso
- B) El administrador del cambio
- C) El propietario del proceso
- D) El administrador del servicio

28. ¿Cuál de las siguientes opciones representa la definición correcta del Catálogo de servicios?

- A) Un documento que describe los servicios TI, las metas de nivel del servicio y las responsabilidades del cliente y del proveedor de servicios TI
- B) El conjunto completo de servicios gestionados por un proveedor de servicios, utilizado para gestionar el ciclo de vida de todos los servicios.
- C) Un documento o base de datos con información acerca de todos los servicios TI activos
- D) La justificación de un ítem particular del presupuesto, incluyendo información de costos, beneficios, alternativas y riesgos

29. ¿Cuáles son los tres subprocesos que componen el proceso de gestión de capacidad?

- A) Capacidad del servicio, Capacidad del negocio, Capacidad de los componentes
- B) Capacidad del sistema, Capacidad del negocio, Capacidad de los componentes
- C) Capacidad del servicio, Capacidad del negocio, Capacidad de la configuración
- D) Capacidad del sistema, Capacidad del Negocio, Capacidad de la infraestructura

30. ¿Cuál de las siguientes declaraciones acerca de las responsabilidades de coordinación de diseño, es incorrecta?

- A) Asegurar que se cumplan las metas y objetivos de la fase de diseño
- B) Diseñar la solución
- C) Proveer un punto único de coordinación
- D) Asegurar que el diseño cumple con los requerimientos

Ítem II. Respuesta Breve/Extensa.

Lea atentamente la pregunta y responda con letra clara y legible en el espacio asignado; cuide los aspectos de redacción y ortografía. Cualquier borrón o respuesta no contestada, será tomada como inválida.

Puntaje total: 40 puntos.

1. Defina el concepto de *Servicio* propuesto por ITIL y describa los dos conceptos que utiliza ITIL para determinar el valor de un servicio (20 puntos).

Respuesta.

2. Una de las herramientas propuestas por ITIL, es el *Ciclo de Deming*. Al respecto, explicar su objetivo principal y las características generales de sus fases. (20 puntos).

Respuesta.