



Points:
2/2

1. Z hľadiska úrovne bezpečnosti, medzi reštriktívne politiky patria: (Vyberte aspoň jednu odpoveď)

- ☐ Liberálna
- ☐ Benevolentná
- ☒ **Opatrná ✓**
- ☒ **Paranoická ✓**



Points:
2/2

2. Proces Správy požiadaviek vo fáze Stratégie služieb pozostáva z dvoch hlavných častí, ktoré sú to?

- ☐ Proaktívny manažment
- ☒ **Taktická úroveň ✓**
- ☐ Porozumenie používateľských požiadaviek
- ☐ Reaktívny manažment
- ☐ Analýza obchodnej činnosti
- ☐ Operačná úroveň
- ☒ **Strategická úroveň ✓**



Points:
1/1

3. Požiadavky na úroveň služby (SLR - Service level requirements) sú zohľadnené v procese Manažmentu úrovne služieb. Ktoré z tvrdení najlepšie popisuje požiadavky na úroveň služieb?

- ☐ Podmienky vyjadrené v SLA
- ☐ Čo IT oddelenie očakáva od zákazníka
- ☒ **Časť SLA s dodatočnými špecifikáciami ✓**
- ☐ Množstvo a kvalita IT služby, ktorú požaduje zákazník



Points:
1/1

4. Vyberte jednu odpoveď

- ☐ Service operation
- ☒ **Service architecture ✓**
- ☐ Service strategy
- ☐ Continual service improvement



Points:
2/2

5. Hodnota služby z aspektu Záruky (warranty) je definovaná prostredníctvom:

- ☐ Funkčnosti služby
- ☒ **Kontinuity ✓**
- ☐ Nákladov na službu
- ☒ **Dostupnosti ✓**
- ☐ Výstupov služby



Points:
1/1

6. Manažment kapacít je zodpovedný za: (Vyberte jednu odpoveď)

- ☐ Dostupnosť
- ☒ **Riadenie zdrojov ✓**
- ☐ Udržateľnosť
- ☐ Bezpečnosť



Points:
3/3

7. Medzi metodiky a rámce ITSM patria:

- ☒ **CoBiT** ✓
- ☐ BS 15000
- ☒ **CMM** ✓
- ☐ Prince 2
- ☒ **ITIL** ✓
- ☐ ISO 20000



Points:
1/1

8. Ako zdroje a schopnosti organizácie vytvárajú hodnotu ?

- ☐ Hodnotu vytvárajú vo forme produktov a služieb
- ☐ Hodnotu vytvárajú vo forme výstupov manažmentu
- ☒ **Hodnotu vytvárajú vo forme podpory služieb** ✓



Points:
1/1

9. Ktorá je správna kombinácia ITIL konceptov a procesov?

- 1. CMDB
 - 2. MTRS
 - 3. SLA
 - 4. SKMS
 - a. Manažment dostupnosti
 - b. Konfiguračný manažment
 - c. Manažment úrovni služieb
 - d. Manažment znalosti
- ☐ 1-b, 2-c, 3-d, 4-a
 - ☐ 1-d, 2-c, 3-b, 4-a
 - ☒ **1-b, 2-a, 3-c, 4-d** ✓
 - ☐ 1-c, 2-a, 3-d, 4-b



Points:
1/1

10. Bezpečnosť z hľadiska IT je: (Vyberte jednu odpoveď)

- ☐ Proces s cieľom dosiahnuť konečný stav bezpečnosti
- ☐ Súbor činností na identifikáciu rizík a hrozieb
- ☒ **Udržiavanie akceptovateľnej miery zisteného rizika** ✓



Points:
1/1

11. Aký je rozdiel medzi Konfiguračnou položkou (Configuration Item - CI) a Konfiguračným záznamom (Configuration Record)?

- ☐ Konfiguračná položka je iba fyzické zariadenie (napr. server), Konfiguračný záznam jeho reprezentácia v CMDB
- ☒ **Konfiguračná položka je konkrétny prvok infraštruktúry alebo prostredia, Konfiguračný záznam jeho reprezentácia v CMDB** ✓
- ☐ Konfiguračná položka je reprezentácia v modeli infraštruktúry, Konfiguračný záznam reprezentácia zariadenia v CMDB
- ☐ Žiaden, oba pojmy charakterizujú rovnaké koncepty



Points:
1/1

12. V procese manažmentu zmien, kde sa uchováajú stavy jednotlivých zmien? (Vyberte jednu odpoveď)

- ☐ Na Service Desku
- ☐ V databáze známych chýb
- ☒ **V konfiguračnej databáze** ✓
- ☐ V databáze zmien



Points:
1/1

13. Ktorý z uvedených nie je typ Service desku podľa organizačnej štruktúry?

- ☒ **Help desk ✓**
- ☐ Centralizovaný
- ☐ Virtuálny
- ☐ Lokálny



Points:
1/1

14. Proces zodpovedný za plánovanie a riadenie presunu vytvorených služieb do testovacieho a živého prostredia sa nazýva:

- ☐ Znalostný manažment
- ☒ **Manažment vydání a nasadení ✓**
- ☐ Manažment úrovni služieb
- ☐ Manažment konfigurácií a aktiv



Points:
1/1

15. Ktoré z nasledujúcich sú ciele SLM (manažmentu úrovne služieb)?

1. Nastavuje merateľné ciele pre všetky aktivity v IT, ktoré sa podieľajú na dodávke služieb
 2. Vytvárať a udržiavať aktuálny plán kapacít, ktorý odráža súčasné a budúce potreby organizácie
 3. Hľadá možnosti zlepšenia kvality dodávaných služieb na technickej a procesno-organizačnej úrovni
 4. Podporiť účinné a efektívne riadenie obchodných procesov a procesov správy služieb tým, že poskytuje presné informácie o aktívach
- ☒ **Iba 1 a 3 ✓**
 - ☐ Všetky uvedené
 - ☐ 1, 2 a 3
 - ☐ Iba 1



Points:
1/1

16. Čo nepatrí do Demingovho cyklu?

- ☒ **system ✓**
- ☐ check
- ☐ act
- ☐ do



Points:
2/2

17. Metódy merania IT služieb sú: (Vyberte aspoň jednu odpoveď)

- ☐ Skúmanie návratnosti investícií
- ☐ Demingov cyklus
- ☐ SWOT analýza
- ☒ **Balanced Scorecard ✓**
- ☒ **Six Sigma ✓**



Points:
2/2

18. Medzi reaktívne činnosti v manažmente problémov patria: (Vyberte aspoň jednu odpoveď)

- ☒ **tvorba výkazov o problémoch ✓**
- ☐ identifikácia trendov a zdrojov problémov
- ☒ **identifikácia a záznam problémov analýzou incidentov ✓**
- ☐ iniciovanie žiadostí o zmenu



Points:
1/1

19. Ktorý ITIL proces poskytuje náhľad do trendov, ktoré môžu v budúcnosti spôsobiť problémy s výkonnosťou služby? (Vyberte jednu odpoveď)

- ☐ Manažment incidentov
- ☐ Manažment dostupnosti
- ☐ Manažment úrovni služieb
- ☒ **Manažment kapacít ✓**



Points:
1/1

20. Čo je aktívum?

- ☐ Aktívny prvok
- ☐ Nefinančný kapitál
- ☒ **Zdroj alebo spôsobilosť ✓**
- ☐ Nehmotný prvok



Points:
1/1

21. Dôvody pre používanie lokálneho Service Desku sú: (Vyberte jednu odpoveď)

- ☐ Nízke náklady
- ☒ **Existencia špecializovaných služieb ✓**
- ☐ Efektívnosť vybavovania požiadaviek



Points:
1/1

22. Ktorý proces zahŕňa analýzu rizík možných hrozieb a zraniteľných miest IT infraštruktúry?

- ☐ Manažment kapacít
- ☐ Konfiguračný manažment
- ☐ Manažment incidentov
- ☒ **Manažment kontinuity IT služieb ✓**
- ☐ Manažment problémov



Points:
2/2

23. Medzi komponenty IT služby nepatrí (Vyberte aspoň jednu odpoveď):

- ☐ Podporné služby
- ☐ Aplikácie
- ☐ Infraštruktúra
- ☒ **Informačná bezpečnosť ✓**
- ☐ Prostredie
- ☒ **Manažment ✓**



Points:
1/1

24. Vo fáze prechodu IT služieb je úlohou merania najmä: (Vyberte jednu odpoveď)

- ☐ Riadenie a návrh akcií na zlepšenie
- ☒ **Validácia a testovanie IT služby ✓**
- ☐ Reportovanie (Reporting)
- ☐ Monitorovanie



Points:
3/3

25. Systém Manažment vydání a nasadení (CMS) zahŕňa (Vyberte aspoň jednu odpoveď):

- ☒ **Údaje o zamestnancoch, dodávateľoch a zákazníkoch ✓**
- ☐ Súbor dokumentov návrhu služby
- ☐ Finančné aspekty služieb
- ☒ **Informácie o incidentoch, problémoch, známych chybách ✓**
- ☒ **Nástroje na riadenie údajov o konfiguračných položkách ✓**



Points:
1/1

26. Aký je vzťah medzi Manažmentom zmien a Manažmentom problémov? (Vyberte jednu odpoveď)

- ☐ Zmeny vyvolávajú Problémy, ktoré Manažment problémov rieši
- ☒ **Známe chyby vyústia v Požiadavku na zmenu (RfC) ✓**
- ☐ Problémy zodpovedajú zmenám v infraštruktúre



Points:
1/1

27. Ktorý z ITIL procesov generuje návrhy zmien za účelom eliminácie chýb? (Vyberte jednu odpoveď)

- ☐ Manažment bezpečnosti
- ☐ Manažment dostupnosti
- ☒ **Manažment problémov ✓**
- ☐ Manažment kontinuity IT služieb



Points:
1/1

28. Aké je správne poradie aktivít v procese manažmentu zmien?

- ☒ **zaregistrovanie RfC - evaluácia zmeny - autorizácia zmeny - plánovanie zmeny - implementácia zmeny - uzavretie zmeny ✓**
- ☐ zaregistrovanie RfC - autorizácia RfC - plánovanie zmeny - implementácia zmeny - uzavretie zmeny
- ☐ zaregistrovanie RfC - autorizácia RfC - implementácia zmeny - evaluácia zmeny - uzavretie zmeny
- ☐ zaregistrovanie RfC - evaluácia zmeny - plánovanie zmeny - autorizácia zmeny - implementácia zmeny - uzavretie zmeny



Points:
2/2

29. Medzi preventívne činnosti v manažmente problémov patria: (Vyberte aspoň jednu odpoveď)

- ☐ identifikácia a záznam problémov analýzou incidentov
- ☒ **identifikácia trendov a zdrojov problémov ✓**
- ☒ **iniciovanie žiadostí o zmenu ✓**
- ☐ tvorba výkazov o problémoch



Points:
2/2

30. Ktorý z týchto procesov sa nenachádza vo fáze Prevádzky služby?

- ☐ Manažment incidentov
- ☐ Správa požiadaviek
- ☒ **Manažment kontinuity ✓**
- ☒ **Manažment dostupnosti ✓**



Points:
2/2

31. IT službu charakterizuje (Vyberte aspoň jednu odpoveď):

- ☒ **Úzky kontakt medzi poskytovateľom a odberateľom ✓**
- ☒ **Poskytovanie pridanej hodnoty zákazníkovi ✓**
- ☐ Hmotný výstup
- ☐ Produktivita



Points:
1/1

32. Cieľom manažmentu problémov je: (Vyberte jednu odpoveď)

- ☐ Vykonávať preventívne opatrenia pre vznik incidentov
- ☐ Čo najrýchlejšie obnoviť dodávku služby a minimalizovať dôsledky výpadku
- ☒ **Analyzovať príčiny vzniku incidentov ✓**
- ☐ Poskytnúť náhradné riešenie pre riešenie problémov



Points:
1/1

33. Medzi 5 aspektov návrhu služby nepatrí: (Vyberte jednu odpoveď)

- ☐ Technológie, architektúry a systémy riadenia
- ☐ Nová resp. menená služba sama osebe
- ☐ Systémy a nástroje pre manažment služieb
- ☒ **Manažment dodávateľov ✓**



Points:
1/1

34. Ktorý ITIL proces alebo funkcia má za úlohu okrem iného aj šíriť informácie pre zákazníkov?

- ☒ **Service Desk ✓**
- ☐ Manažment vydaní a nasadení
- ☐ CRM (Customer Relationship Management)



Points:
1/1

35. Ktorá z nasledujúcich aktivít musí byť vykonaná pri uzavretí incidentu?

1. Kontrola kategorizácie incidentu
 2. Rozhodnúť, či je potrebné evidovať Problém: (Vyberte aspoň jednu odpoveď)
- ☐ Iba 2
 - ☐ Iba 1
 - ☒ **Ani jedna z uvedených ✓**
 - ☐ Obe 1 a 2



Points:
1/1

36. Aký test zodpovedá vo V-modeli testovanie aplikovanom ITSM cyklu testovaniu na úrovni Požiadaviek na služby vo forme SLR (Service Level Requirement)?

- ☐ Testy operačnej pripravenosti
- ☐ Validácia balíka služby
- ☐ Test vydania služby
- ☒ **Akceptačný test služby ✓**



Points:
1/1

37. Koncept 4P zahŕňa:

- ☒ **Perspektíva, Pozícia, Plán, Profil ✓**
- ☐ Perspektíva, Pozícia, Procesy, Profil
- ☐ Perspektíva, Produkty, Procesy, Profil



Points:
1/1

38. Plán odstávok služby (Projected Service outage) je plán, ktorý je jedným z výstupov procesu:

- ☐ Manažment kontinuity IT služby
- ☒ **Manažment dostupnosti ✓**
- ☐ Manažment kapacity
- ☐ Manažment informačnej bezpečnosti



Points:
1/1

39. Ako môže Manažment problémov prispieť k vyššej úspešnosti prvej línie podpory? (Vyberte jednu odpoveď)

- ☒ **Naplnením bázy znalostí a ich sprístupnenie podpore ✓**
- ☐ Analýzou otvorených incidentov
- ☐ Prevenciou vzniku incidentov
- ☐ Vyhodnotením incidentov zákazníkmi



Points:
2/2

40. Vo fáze prevádzky IT služieb sa meranie realizuje pomocou: (Vyberte aspoň jednu odpoveď)

- ☒ **Monitorovania a riadenia** ✓
- ☐ Testovania bezpečnosti
- ☐ SWOT analýzy
- ☒ **Reportovania a analýzy** ✓
- ☐ Testovania použiteľnosti a dostupnosti
- ☐ Metódy Six Sigma



Points:
1/1

41. Norma ISO 9000 je zameraná na:

- ☒ **riadenie kvality** ✓
- ☐ riadenie IT prostredia
- ☐ manažment IT technológií
- ☐ informačnú bezpečnosť



Points:
1/2

42. Medzi princípy nepretržitého zlepšovania služieb nepatrí: (Vyberte aspoň jednu odpoveď)

- ☐ 7-krokový proces zlepšovania
- ☐ Demingov cyklus
- ☒ **Manažment znalostí** ✗
- ☐ **Aktíva poskytovateľa služby** ✓
- ☐ Porovnávanie (benchmarking)
- ☒ **Manažment zmien** ✓



Points:
1/1

43. Stredná doba obnovy služby (Mean Time to Restore Service) vyjadruje: (Vyberte jednu odpoveď)

- ☐ Čas riešenia incidentov súvisiacich s danou službou
- ☐ Priemerný čas medzi 2 po sebe nasledujúcimi zlyhaniami služby
- ☐ Čas od výpadku po úplnú obnovu služby
- ☒ **Podiel celkovej doby výpadku služby a počtu prerušen** ✓



Points:
4/4

44. Proces štandardizácie (životný cyklus normy) zahŕňa (Vyberte aspoň jednu odpoveď):

- ☐ zaradenie do legislatívneho rámca
- ☒ **validáciu** ✓
- ☒ **revízie** ✓
- ☒ **tvorbu pracovného návrhu** ✓
- ☐ harmonizáciu
- ☒ **identifikáciu potreby trhu** ✓



Points:
1/2

45. Service Desk je miesto, kde nie sú realizované tieto procesy: (Vyberte aspoň jednu odpoveď)

- ☒ **Správa požiadaviek** ✗
- ☐ Manažment dostupnosti a kapacít
- ☐ **Manažment konfigurácií** ✓
- ☒ **Manažment vydaní** ✓



Points:
1/1

46. Udalosť v ponímaní ITSM:

- ☒ **Je zmena stavu, ktorá nejakým spôsobom ovplyvňuje konfiguračné položky** ✓
- ☐ Indikuje iba normálnu aktivitu
- ☐ Indikuje neznámu príčinu incidentu



Points:
1/1

47. Ktoré z tvrdení popisuje hierarchickú eskaláciu?

- ☒ **Keď sa eskaluje na nadriadený stupeň manažmentu ✓**
- ☐ Keď sa incident vyrieši na Service Desku
- ☐ Keď sa eskaluje na špecializovanú riešiteľskú skupinu
- ☐ Eskalácia incidentu na 3rd party riešiteľa



Points:
3/3

48. Udalosti sa v procese manažmentu udalostí rozdeľujú podľa dôležitosti do troch skupín. Patria medzi ne: (Vyberte aspoň jednu odpoveď)

- ☐ Hlásenia
- ☒ **Varovanie ✓**
- ☐ Požiadavky na zmeny
- ☒ **Výnimka ✓**
- ☒ **Informatívne udalosti ✓**



Points:
1/1

49. Ktoré z tvrdení o prioritizácii incidentov je pravdivé?

- ☒ **Priorita by mala byť založená na základe impaktu a urgency ✓**
- ☐ Priorita sa nastaví podľa typu udalosti
- ☐ Urgencia je by mala byť definovaná na základe impaktu a priority
- ☐ Priorita by mala byť nastavená modelom incidentu



Points:
1/1

50. Hlavná norma pre riadenie IT prostredia, vychádzajúca z ITIL v2, je: (Vyberte jednu odpoveď)

- ☐ ISO/IEC 27000
- ☐ BS 15000
- ☐ ISO 9000
- ☒ **ISO/IEC 20000 ✓**
- ☐ ISO/IEC 38500



Points:
1/1

51. Ktorá z fáz životného cyklu služby sa zameriava na rozhodnutie sa, aké služby poskytovať a komu?

- ☒ **Stratégia služby ✓**
- ☐ Prevádzka služby
- ☐ Návrh služby
- ☐ Prechod služby



Points:
2/2

52. Stratégia služieb si kladie za hlavné ciele (Vyberte aspoň jednu odpoveď):

- ☐ Zabezpečiť konzistenciu a integráciu s ostatnými aktivitami a procesmi
- ☒ **Aké služby a komu ich poskytovať ✓**
- ☐ Informovať zákazníka, ako optimálne využiť výkonnosť služby na zmeny / zlepšenia biznisu
- ☒ **Ako vytvárať hodnotu služieb pre zákazníka ✓**



Points:
1/1

53. Service desk nevie vyriešiť incident v stanovenom čase. Manažér incidentov ho po zavolaní presúva na team v druhej línii podpory. O aký typ eskalácie ide?

- ☐ Operatívna eskalácia
- ☐ Formálna eskalácia
- ☒ **Funkčná eskalácia ✓**
- ☐ Hierarchická eskalácia



Points:
2/2

54. Medzi základné ciele informačnej bezpečnosti patria: (Vyberte aspoň jednu odpoveď)

- ☒ **Dôvernosť** ✓
- ☐ Bezpečnosť
- ☒ **Dostupnosť** ✓
- ☐ Záruka



Points:
1/1

55. Čo platí pre meranie výkonu Service Desku? (Vyberte jednu odpoveď)

- ☐ Výkonnosť Service Desku je možné merať iba štatistickými ukazovateľmi
- ☐ Je potrebné stanoviť metriky, ktoré sú jednoducho merateľné
- ☒ **Metriky je potrebné merať v pravidelných intervaloch** ✓



Points:
3/3

56. Typy monitorovania sú: (Vyberte aspoň jednu odpoveď)

- ☒ **Priebežné vs. založené na odchýlkach** ✓
- ☐ S použitím KPI a CSF
- ☐ Metódou Balanced Scorecard
- ☒ **V testovacích prostrediach** ✓
- ☒ **Aktívne vs. Pasívne** ✓
- ☐ Pomocou funkčných testov



Points:
1/1

57. Ako sa nazýva požiadavka pre náhradu nejakého komponentu IT infraštruktúry?

- ☐ Servisná požiadavka
- ☐ Požiadavka na službu
- ☐ Požiadavka na náhradu
- ☒ **Požiadavka na zmenu** ✓



Points:
1/1

58. Ktorá z aktivít Manažmentu problémov patrí medzi proaktívne?

- ☐ Zaznamenávanie problémov
- ☐ Nachádzanie workarounds pre problémy
- ☐ Hľadanie príčiny problémov
- ☒ **Analýza trendov v incidentoch** ✓



Points:
1/1

59. Cieľom nepretržitého zlepšovania služieb je: (Vyberte jednu odpoveď)

- ☒ **Identifikovať a implementovať zlepšenia tak, aby IT služby vždy zodpovedali biznis procesom** ✓
- ☐ Optimalizovať portfólio poskytovaných IT služieb z hľadiska nákladov
- ☐ Navrhovať IT služby v súlade s požiadavkami biznisu
- ☐ Minimalizovať riziká pri prevádzke IT služieb
- ☐ Merať výkonnosť IT služieb



Points:
1/1

60. OLA (Operational Level Agreement) Dohoda o úrovni prevádzky je:

- ☐ Dokument, ktorý môže byť použitý ako platforma pre ľubovoľné časti organizácie
- ☐ Dohoda medzi poskytovateľom IT služby a externým dodávateľom
- ☐ Dohoda medzi poskytovateľom služby a zákazníkom
- ☒ **Dohoda medzi poskytovateľom IT služby a inou časťou tej istej organizácie.** ✓



Points:
3/3

61. Pri zalogovaní incidentu záznam obsahuje: (Vyberte aspoň jednu odpoveď)

- ☒ **Prioritu** ✓
- ☒ **Príbuzný problém** ✓
- ☒ **Kategóriu** ✓
- ☐ Prvotnú diagnózu
- ☐ Známu chybu



Points:
2/2

62. Medzi kľúčové koncepty Stratégie služieb patria: (Vyberte aspoň jednu odpoveď)

- ☐ Plánovanie kapacít a zdrojov
- ☒ **Definovanie užitočnosti a záruk** ✓
- ☒ **Definovanie formy alokácie zdrojov** ✓
- ☐ Definovanie politiky vydania



Points:
1/1

63. Ak uvažujeme o dohode medzi organizáciou poskytujúcou IT služby a jej oddelením, ktoré zabezpečuje technickú podporu hardvéru, o aký typ dohody sa z pohľadu ITSM jedná?

- ☒ **Dohoda o úrovni prevádzky (Operational level agreement)** ✓
- ☐ Dohoda o prevádzke služby (Service operation agreement)
- ☐ Dohoda o úrovni služby (Service level agreement)
- ☐ Dohoda o podpore služby (Service support agreement)
- ☐ Podporné zmluvy (Underpinning contracts)



Points:
1/1

64. Prínosom zavedenia Self-Service desku môže byť: (Vyberte jednu odpoveď)

- ☐ Závislosť na báze znalostí
- ☒ **Redukcia záťaže Service Desku** ✓
- ☐ Zvýšenie koncentrácie podniku na obchodnú činnosť



Points:
1/1

65. Ktorý ITIL proces je zodpovedný za obmedzenie prístupu k dátam? (Vyberte jednu odpoveď)

- ☐ Manažment dostupnosti
- ☐ Manažment vydaní a nasadení
- ☐ Manažment bezpečnosti
- ☒ **Manažment prístupov** ✓



Points:
3/3

66. Vyvážený návrh služby znamená nájsť rovnováhu v troch položkách, s ktorými je možné v rámci návrhu manipulovať. Patria medzi ne:

- ☐ Externí dodávatelia
- ☒ **Zdroje** ✓
- ☐ Manažment
- ☒ **Čas** ✓
- ☐ Podporné procesy
- ☐ Merania a metriky
- ☒ **Funkcionalita** ✓



Points:
3/3

67. Medzi procesy Prechodu IT služby (Service Transition) patrí: (Vyberte aspoň jednu odpoveď).

- ☐ Manažment problémov
- ☒ **Znalostný manažment ✓**
- ☒ **Manažment zmien ✓**
- ☒ **Validácia a testovanie služby ✓**
- ☐ Manažment informačnej bezpečnosti



Points:
1/1

68. Aspekt vytvárania hodnoty IT služieb, ktorý charakterizuje, to v akej kvalite je služba dodávaná, resp. Charakterizuje jej vhodnosť pre funkcionálnu kvalitu sa nazýva:

- užitocnosť ✓**



Points:
0/1

69. Manažment vydání a nasadení je procesom v ITIL fáze:

- ☒ **Prechod služieb ✓**
- ☐ Prevádzka služieb
- ☐ Nepretržité zlepšovanie služieb
- ☐ Návrh služieb
- ☒ **Stratégia služieb ✗**



Points:
0/1

70. Ako môžeme definovať pojem ITSM Problém?

- ☒ **Prerušenie dodávky služby ✗**
- ☐ Modifikácia IT infraštruktúry
- ☒ **Príčina incidentu ✓**
- ☐ Porušenie zmlúv SLA



Points:
1/1

71. Service Level - Úroveň služby môže byť definovaná ako:

- ☐ Dohoda medzi poskytovateľom IT služieb a zákazníkom
- ☒ **Plnenie voči jednej alebo viacerým cieľovým úrovňam služieb ✓**
- ☐ Formálne požadovaná cieľová úroveň služieb



Points:
1/1

72. Balík úrovni služieb (SLP – Service Level Package) určuje mieru hodnoty určitého Balíka služieb (SP – Service Package).

- ☐ Nie
- ☒ **Áno ✓**



Points:
3/3

73. Počas procesu Manažment vydání a nasadení sa vykonáva (Vyberte aspoň jednu odpoveď):

- ☐ Príprava testov podľa požiadaviek na testovanie, výber vhodnej kombinácie testov
- ☒ **Podpora v úvodnej fáze nasadenia ✓**
- ☒ **Cyklus implementácie, zostavenia a testovania verzií IT služby ✓**
- ☒ **Meranie a monitorovanie prevádzky služby ✗**
- ☐ Zhodnotenie a skončenie prechodu služby
- ☒ **Nasadenie prototypu služby do prevádzky ✓**
- ☐ Návrh IT služby
- ☐ Riadenie rizík pri požiadavkách na zmenu



Points:
1/1

74. Hodnota služby v pojmach businessu je definovaná pomocou:

- ☐ Užitočnosti a Funkčnosti
- ☐ Záruky a Funkčnosti
- ☒ **Užitočnosti a Záruky ✓**



Points:
3/3

75. Medzi techniky testovania (pri meraní vo fáze prechodu IT služieb) patrí: (Vyberte aspoň jednu odpoveď)

- ☐ Demingov cyklus
- ☒ **Prototypovanie ✓**
- ☐ SWOT analýza
- ☐ Skúmanie návratnosti investícií
- ☒ **Simulácia ✓**
- ☒ **Scenáre použitia ✓**



Points:
2/2

76. Medzi aktivity prebiehajúce na Service Desku patria: (Vyberte aspoň jednu odpoveď)

- ☐ 2nd line support
- ☐ Znalostný manažment
- ☒ **Eskalácia ✓**
- ☒ **1st line support ✓**



Points:
1/1

77. Kedy vieme identifikovať Známu chybu? (Vyberte jednu odpoveď)

- ☒ **Keď vyriešime problém ✓**
- ☐ Keď presunieme incident na riešenie manažmentu problémov
- ☐ Keď poznáme problém
- ☐ Keď poznáme príčinu problému



Points:
1/1

78. Informačnú bezpečnosť vymedzuje norma č.: (Vyberte jednu odpoveď)

- ☐ ISO/IEC 20000
- ☒ **ISO/IEC 27000 ✓**
- ☐ ISO/IEC 38500
- ☐ ISO 9000



Points:
1/1

79. Správa portfólia služieb patrí do fázy:

- ☐ Návrh služieb
- ☐ Prevádzka služieb
- ☐ Nepretržité zlepšovanie služieb
- ☒ **Stratégia služieb ✓**
- ☐ Prechod služieb



Points:
1/1

80. Štandardizačnou organizáciou na Slovensku je: (Vyberte jednu odpoveď)

- ☐ ISO, Medzinárodná organizácia pre normalizáciu
- ☐ SNAS, Slovenská národná akreditačná služba
- ☐ ÚNMS SR, Úrad pre normalizáciu, metrológiu a skúšobníctvo Slovenskej republiky
- ☐ IEEE, Inštitút pre elektrotechnické a elektronické inžinierstvo
- ☒ **SÚTN, Slovenský ústav technickej normalizácie ✓**



Points:
1/1

81. Medzi Soft-performance metriky hodnotenia výkonnosti Service Desku patria: (Vyberte jednu odpoveď)

- ☐ Štatistiky
- ☐ Kľúčové ukazovatele výkonu (KPI)
- ☒ **On-line dotazníky** ✓



Points:
1/1

82. Kroky "Plánuj - Vykonaj - Kontroluj - Zlepšuj" charakterizujú: (Vyberte jednu odpoveď)

- ☒ **Demingov cyklus** ✓
- ☐ Strednú dobu obnovy služby
- ☐ Metódu Balanced scorecard
- ☐ Nepretržité zlepšovanie služieb
- ☐ Metriku vyhodnocovania kvality IT služby



Points:
1/2

83. Medzi procesy návrhu IT služby nepatrí:

- ☐ Správa katalógu služieb
- ☐ Manažment kapacity
- ☐ Znalostný manažment ✓
- ☒ **Reporting** ✓



Points:
1/1

84. Čo je to CSF - rozhodujúci faktor úspechu? (Critical success factor)

- ☒ **Niečo, čo sa musí stať, aby IT služba, proces, projekt, atď. bol úspešný** ✓
- ☐ Kritické faktory neúspechu
- ☐ Metrika, ktorá pomáha riadiť IT služby
- ☐ Míľnik obchodných cieľov organizácie



Points:
3/3

85. Vedenie (governance) ako proces nepretržitého zlepšovania služieb zahŕňa: (Vyberte aspoň jednu odpoveď)

- ☐ Porovnávanie s referenčnými bodmi (baselines)
- ☐ Riadenie rizík
- ☐ Prieběžné vyhodnocovanie kvality prevádzkovaných IT služieb
- ☒ **Definovanie rol a zodpovedností** ✓
- ☒ **Meranie a reporting** ✓
- ☒ **Riešenie identifikovaných problémov** ✓



Points:
1/1

86. Typ alokovania zdrojov, kde zákazník odoberá službu od množiny poskytovateľov služieb, ktorú si sám vyberá sa nazýva:

- ☐ Plný outsourcing
- ☐ Prime
- ☒ **Konzorcium** ✓



Points:
1/1

87. Vstupom do fázy Prechodu IT služby (Service Transition) je:

- ☒ **Súbor dokumentov návrhu služby** ✓
- ☐ Katalóg služieb
- ☐ SLA a OLA
- ☐ Súbor dokumentov prechodu služby
- ☐ Plánovanie prechodu služby



Points:
2/2

88. Normy sa členia podľa (aspoň jedna):

- ☒ **geografickej pôsobnosti** ✓
- ☒ **obsahu** ✓
- ☐ kvality
- ☐ progresivity



Points:
1/1

89. Za vytvorenie SLA a zabezpečovanie ich dodržiavania je zodpovedný:

- ☒ **Manažment úrovni služieb** ✓
- ☐ Manažment kontinuity
- ☐ Stredný manažment IT oddelení
- ☐ Manažment dostupnosti
- ☐ Vrcholový manažment



Points:
1/1

90. Service Desk rozširuje možnosti Help Desku tým, že: (Vyberte jednu odpoveď)

- ☒ **Integruje Service Desk s ostatnými procesmi riadenia IT** ✓
- ☐ Umožňuje podporu zákazníkom interne, v rámci organizácie
- ☐ Spravuje, riadi, koordinuje a rieši tickety



Points:
2/2

91. Pre katalóg služieb platia tieto tvrdenia (Vyberte aspoň jednu odpoveď):

- ☒ **Je to časť portfólia, ktorá zabezpečuje úhradu nákladov, alebo generovanie zisku** ✓
- ☐ Portfólio služieb je jeho podmnožinou
- ☐ Obsahuje všetky služby počas ich celého životného cyklu
- ☒ **Je to časť portfólia, ktorá je viditeľná pre zákazníka** ✓



Points:
2/2

92. Medzi typy Service Deskov podľa organizačnej štruktúry patria: (Vyberte aspoň jednu odpoveď)

- ☒ **Follow The Sun SD** ✓
- ☐ Help Desk
- ☒ **Virtuálny SD** ✓
- ☐ Call Center



Points:
1/1

93. Proces manažmentu udalostí má priamu väzbu na proces: Vyberte aspoň jednu odpoveď.

- ☒ **Manažmentu incidentov** ✓
- ☐ Manažmentu zmien
- ☐ Manažmentu konfigurácií
- ☐ Správy portfólia služieb



Points:
1/1

94. Aspekt Integrity/Celistvosti dát z hľadiska cieľov informačnej bezpečnosti vyjadruje: (Vyberte jednu odpoveď)

- ☒ **Ochranu informácií pred neoprávnenou modifikáciou** ✓
- ☐ Jednoznačnú identifikovateľnosť prístupu k informáciám
- ☐ Zabezpečenie spoľahlivého a včasného prístupu k informáciám
- ☐ Zabezpečenie prístupu k informáciám len pre oprávnené osoby



Points:
1/1

95. Proces vykonávania požiadaviek patrí do životného cyklu (Vyberte jednu odpoveď)

- ☒ **Prevádzka služby ✓**
- ☐ Prechod služby
- ☐ Návrh služby
- ☐ Neustále zlepšovanie služby



Points:
5/5

96. Priradíte nasledujúce pojmy k definíciám

Service knowledge Managment (SKMS)	Ukladá, manažuje, aktualizuje a prezentuje všetky informácie, ktoré poskytovateľ IT služieb	✓
Portfólio služieb	Kompletný zoznam služieb, ktoré sú riadené poskytovateľom služieb	✓
Systém konfiguračného manažmentu (CMS)	Súbor nástrojov a databáz, ktoré sa používajú na manažovanie konfiguračných údajov p	✓
Konfiguračná databáza	Úložisko informácií vzťahujúcich sa k všetkým komponentov infraštruktúr	✓
Katalóg služieb	Databáza alebo štruktúrovaný dokument s informáciami o aktívnych IT službách, vrátane	✓



Points:
3/3

97. Do 7-krokového procesu zlepšovania služieb nepatrí: (Vyberte aspoň jednu odpoveď)

- ☒ **Definovanie rol a zodpovedností ✓**
- ☒ **Vyhodnocovanie a riadenie rizík ✓**
- ☐ Zhromaždenie údajov
- ☒ **Riešenie identifikovaných problémov ✓**
- ☐ Spracovanie a analýza údajov
- ☐ Definovanie, čo by sa malo merať a čo merať v skutočnosti môžeme



Points:
2/2

98. Pre Operational Level Agreement (OLA) - Dohodu o úrovni prevádzky platí: (Vyberte aspoň jednu odpoveď)

- ☐ Dokumentuje cieľovú úroveň služieb a špecifikuje zodpovednosti poskytovateľa IT služby a zákazníka
- ☒ **Dohoda medzi poskytovateľom IT služby a inou časťou tej istej organizácie ✓**
- ☒ **OLA podporuje dodávku IT služieb zákazníkovi od poskytovateľa IT služby ✓**
- ☐ Je to dohoda medzi poskytovateľom IT služieb a zákazníkovi



Points:
1/1

99. Ktorý ITIL proces má za jeden z cieľov preskúmanie a zistenie množstva potrebných HW zdrojov potrebných na prevádzku služby?

- ☒ **Manažment kapacít ✓**
- ☐ Manažment dostupnosti
- ☐ Manažment aktív a konfigurácií
- ☐ Manažment zmien



Points:
1/1

100. Čo vyjadruje MTTR (Mean Time To Repair)? (Vyberte jednu odpoveď)

- ☐ Priemerná hodnota časov, kedy služba nefunguje
- ☐ Priemerná hodnota doby medzi nasledujúcimi incidentmi
- ☐ Priemerný čas reakcie na incident
- ☒ **Priemerný čas vyriešenia incidentov ✓**



Points:
1/1

101. Uvažujte tieto kroky:

1. SLA je zmluva stanovená IT poskytovateľom, ktorá špecifikuje len to, čo používateľ môže a nemôže vykonávať s IT technológiami.
2. Katalóg služieb presne popisuje IT služby, ktoré poskytuje IT oddelenie používateľom.

Ktoré z tvrdení je správne?

- ☐ Obe možnosti
- ☐ Iba 2.
- ☒ **Žiadna z možností ✓**
- ☐ Iba 1.



Points:
1/1

102. Aký je rozdiel medzi internou a externou službou?

- ☐ Interná služba je poskytovaná len v rámci jednej lokality, externá v rámci viacerých lokalít.
- ☒ **Interná služba je dodávaná medzi internými oddeleniami jednej organizácie. Externá je dodávaná externým zákazníkom. ✓**
- ☐ Externá služba sa poskytuje vždy v rámci jednej organizácie. Interná je poskytovaná mimo organizáciu.
- ☐ Interná služba je dodávaná externým zákazníkom, ale zdarma. Externá je spoplatnená.



Points:
4/4

103. Model nepretržitého zlepšovania služieb pozostáva z: (Vyberte aspoň jednu odpoveď)

- ☐ Požiadaviek na IT služby
- ☒ **Meraní a metrik ✓**
- ☒ **Súboru strategických a biznis cieľov ✓**
- ☐ Vyhodnotení a implementácií zmien
- ☒ **Vízie ✓**
- ☐ Procesov a služieb
- ☒ **Referenčných bodov a merateľných cieľov ✓**



Points:
1/1

104. Uvažujte tieto tvrdenia:

1. Pre stanovenie impaktu zmeny je potrebné rozumieť štruktúre IT služieb a tomu, ako podporujú business procesy.
2. Vzťahy medzi rôznymi komponentami infraštruktúry hrajú dôležitú úlohu pri stanovení impaktu zmeny.

Ktoré z nich sú pravdivé?

- ☐ Ani jedno z nich
- ☐ Iba 1
- ☒ **Obe ✓**
- ☐ Iba 2



Points:
1/1

105. Ako by sme mohli definovať Urgenciu incidentu? (Vyberte jednu odpoveď)

- ☐ Ako čas, ktorý je potrebný pre vyriešenie incidentu
- ☐ Ako stupeň tolerancie oneskorenia vyriešenia incidentu
- ☒ **Ako dôležitosť incidentu pri jeho spracovávaní ✓**



Points:
1/1

106. Vo fáze návrhu služby je Manažment rizík úzko prepojený s dvoma procesmi tejto fázy. Ktoré to sú?

- ☐ Manažment kapacít a Manažment dostupnosti
- ☒ **Manažment kontinuity IT služby a Manažment informačnej bezpečnosti ✓**
- ☐ Manažment úrovni služieb a Manažment kapacít
- ☐ Manažment informačnej bezpečnosti a Manažment dostupnosti
- ☐ Manažment kontinuity IT služby a Manažment úrovni služieb



Points:
1/1

107. Proces fázy prechodu služby zodpovedný za posúdenie nových alebo zmenených IT služieb (t.j. za porovnanie aktuálnych výstupov s plánovanými výstupmi) sa nazýva: Vyberte jednu odpoveď

- ☐ Manažment vydaní a nasadení
- ☐ Znalostný manažment
- ☐ Manažment konfigurácií a aktív
- ☒ **Ohodnotenie ✓**
- ☐ Validácia a testovanie



Points:
1/1

108. Schopnosť analyzovať trendy, predpovedať blížiace sa problémy a dobrá implementácia procesov manažmentu konfigurácií a manažmentu zmien zodpovedá podľa Gartner modelu vyspelosti ITSM stupňom:

- ☒ **Proaktívny ✓**
- ☐ Manažovaný
- ☐ Reaktívny
- ☐ Optimalizovaný



Points:
1/1

109. Manažment úrovni služieb je procesom v ITIL fáze:

- ☐ Nepretržité zlepšovanie služieb
- ☒ **Návrh služieb ✓**
- ☐ Prechod služieb
- ☐ Prevádzka služieb
- ☐ Stratégia služieb



Points:
1/1

110. Detailný popis IT služby, ktorá je dostupná zákazníkovi a zahŕňa SLP, CSP a podporné služby sa nazýva Balík Služieb (Service Package).

- ☒ **Áno ✓**
- ☐ Nie



Points:
1/1

111. Ako je možné charakterizovať Znamú chybu?

- ☐ Stav konfiguračnej položky, ktorý indikuje nesprávnu funkciu
- ☐ Príčina jedného alebo viacerých incidentov
- ☒ **Ako problém, pre ktorý je identifikovaná príčina a známa náprava ✓**
- ☐ Udalosť, ktorá vedie k incidentu



Points:
1/1

112. Všeobecným pojmom pre prvky infraštruktúry, ľudí, peniaze, ktoré sú potrebné pre dodávku služby je:

- ☐ Aktívum
- ☐ Schopnosť
- ☒ **Zdroj ✓**



Points:
1/1

113. Aspekt vytvárania hodnoty IT služieb, ktorý charakterizuje, to v akej kvalite je služba dodávaná, resp. Charakterizuje jej vhodnosť pre používanie sa nazýva:

zaruka ✓



Points:
1/2

114. Ktorá z aktivít Manažmentu problémov patrí medzi proaktívne?

- ☐ Nachádzanie workarounds pre problémy
- ☒ **Analýza trendov v incidentoch ✓**
- ☐ Zaznamenávanie problémov
- ☐ **Žiadosť o zmenu ✓**
- ☐ Hľadanie príčiny problémov



Points:
3/3

115. Typy vydání IT služby sú (Vyberte aspoň jednu odpoveď):

- ☒ **Poruchové vydania ✓**
- ☒ **Vedľajšie vydania ✓**
- ☒ **Hlavné vydania ✓**
- ☐ Rizikové vydania
- ☐ Testovacie vydania



Points:
1/1

116. Norma je právne záväzná:

- ☒ **niekedy, ak je napr. súčasťou zmluvy medzi partnermi ✓**
- ☐ nikdy, dodržiavanie je dobrovoľné
- ☐ vždy, za každých okolností



Points:
2/2

117. Aké sú charakteristické vlastnosti IT služby?

- ☒ **Sprostredkováva výstup pre používateľa ✓**
- ☐ Zabezpečuje kvalitné výstupy pre používateľa použitím nákladovo optimálnych prostriedkov
- ☐ Je strategickým aktívom z pohľadu organizácie
- ☒ **Využíva na svoju činnosť IT technológie ✓**
- ☐ Náklady a riziká sú na strane používateľa



Points:
1/1

118. Cieľom návrhu služieb je:

- ☐ Návrh novej služby
- ☐ Riadenie rizík
- ☐ Zmena existujúcej služby
- ☒ **Návrh novej alebo zmena existujúcej služby ✓**



Points:
1/1

119. Do akej kategórie spadajú DoS a DDoS útoky?

- ☐ Sledovateľnosť
- ☐ Integrita
- ☐ Dôverynosť
- ☒ **Dostupnosť ✓**



Points:
2/2

120. Medzi procesy návrhu IT služby nepatrí

- ☒ **Manažment zmien** ✓
- ☐ Manažment dodávateľov
- ☐ Manažment dostupnosti
- ☒ **Znalostný manažment** ✓
- ☐ Manažment informačnej bezpečnosti



Points:
1/1

121. Manažment kontinuity zabezpečuje:

- ☐ Zmenu existujúcej služby na cieľovú úroveň podľa SLA
- ☐ Primeranosť kapacity IT služieb a IT infraštruktúry vzhľadom k stanoveným cieľom
- ☒ **Riadenie rizík** ✓
- ☐ Súlad IT infraštruktúry, procesov, nástrojov, atď., s cieľovou úrovňou dostupnosti novej služby



Points:
2/2

122. Medzi konfiguračné položky nepatrí (Vyberte aspoň jednu odpoveď):

- ☒ **Súbor dokumentov návrhu služby** ✓
- ☐ Dokumentácia procesov a SLA
- ☐ Miestnosti, budovy, ľudia
- ☒ **Časový harmonogram nasadenia služby** ✓
- ☐ Hardvér a softvér



Points:
1/1

123. Čo rozumieme pod pojmom "baseline" pri meraní IT služieb

- ☒ **Reprezentuje dokument, ktorý špecifikuje ako má byť infraštruktúra implementovaná** ✓
- ☐ Reprezentuje štandardnú, ustálenú konfiguráciu
- ☐ Reprezentuje najdôležitejšiu časť infraštruktúry
- ☐ Reprezentuje minimálnu hodnotu meraných metrik



Points:
1/1

124. Zmluvy SLA a OLA patria medzi bezpečnostnú dokumentáciu v oblasti informačnej bezpečnosti podľa ITIL.

- ☐ Nie
- ☒ **Áno** ✓



Points:
1/1

125. Ktoré tri typy udalostí rozlišuje proces Manažmentu udalostí?

- ☒ **Informatívne, Varovania, Výnimky** ✓
- ☐ Informatívne, Varovania, Incidenty
- ☐ Informatívne, Varovania, Proaktívne
- ☐ Informačné, Varovania, Výnimky



Points:
3/3

126. Systém manažmentu znalostí služieb (SKMS) zahŕňa (Vyberte aspoň jednu odpoveď):

- ☐ Súbor dokumentov návrhu služby
- ☒ **Systém konfiguračného manažmentu** ✓
- ☒ **Nástroje na riadenie údajov o konfiguračných položkách** ✓
- ☐ Údaje o zamestnancoch, dodávateľoch a zákazníkoch
- ☐ Nástroje na operatívne riadenie životného cyklu všetkých zmien
- ☒ **Nástroje a databázy používané na riadenie znalostí a informácií** ✓



Points:
1/1

127. Monitorovanie je typ merania IT služieb, ktorý sa aplikuje v ITIL fáze: (Vyberte jednu odpoveď)

- ☒ **Nepretržité zlepšovanie služieb ✓**
- ☐ Stratégia služieb
- ☐ Návrh služieb
- ☐ Prevádzka služieb
- ☐ Prechod služieb



Points:
1/1

128. Čo nie je povinnosťou Service Desku?

- ☐ Komunikovať s používateľmi a poskytovať pre nich informácie
- ☐ Sprostredkovať a riadiť komunikáciu na strategickej úrovni.
- ☐ Spracovávať všetky žiadosti používateľov a zabezpečiť ich vybavenie
- ☒ **Čo najrýchlejšie zabezpečiť obnovu normálnej prevádzky služby ✓**



Points:
3/3

129. Aké informácie zvyčajne obsahuje SLA zmluva?

- ☒ **Ako bude dodávka služby meraná a kto za to bude zodpovedný ✓**
- ☒ **Čo sa stane v prípade, že dôjde k výpadku dodávky služby ✓**
- ☐ Charakterizácia väzby na zmluvu o úrovni prevádzky (OLA)
- ☐ Detailný popis toho, ako je služba technologicky implementovaná
- ☒ **Akú službu poskytuje poskytovateľ používateľovi ✓**
- ☐ Popis prepojení s ostatnými službami poskytovateľa



Points:
1/1

130. Ktorá z nasledujúcich otázok nemôže byť priamo zodpovedaná z konfiguračnej databázy? (Vyberte jednu odpoveď)

- ☐ Z akých konfiguračných položiek pozostáva konkrétna služba
- ☐ Ktoré incidenty alebo problémy sa vyskytli na danom zariadení
- ☒ **Ktorý zamestnanec IT oddelenia X sa presunul do oddelenia Y ✓**



Points:
1/1

131. Reporting je procesom v ITIL fáze: (Vyberte jednu odpoveď)

- ☐ Prechod služieb
- ☐ Návrh služieb
- ☐ Stratégia služieb
- ☒ **Nepretržité zlepšovanie služieb ✓**
- ☐ Prevádzka služieb



Points:
1/1

132. Rola Manažéra Incidentov: (Vyberte jednu odpoveď)

- ☒ **Je často spojená s rolou Service Desk manažéra ✓**
- ☐ Je zodpovedná za uzavretie incidentov
- ☐ Reprezentuje externých špecialistov tretích strán



Points:
1/1

133. Hlavným cieľom manažmentu incidentov je: (Vyberte jednu odpoveď)

- ☐ Analyzovať príčiny vzniku incidentov
- ☐ Poskytnúť náhradné riešenie pre riešenie problémov
- ☒ **Čo najrýchlejšie obnoviť dodávku služby a minimalizovať dôsledky výpadku ✓**
- ☐ Vykonávať preventívne opatrenia pre vznik incidentov



Points:
2/2

134. IT službu charakterizuje (Vyberte aspoň jednu odpoveď):

- ☒ **Možnosť znížiť náklady** ✓
- ☐ Strata kontaktu so zákazníkom
- ☒ **Možnosť koncentrovať sa viac na obchodnú činnosť** ✓
- ☐ Špecifické pokrytie služieb



Points:
1/1

135. Ktorý ITIL proces je zodpovedný za analýzu rizík a návrh protiopatrení? (Vyberte jednu odpoveď)

- ☐ Manažment problémov
- ☐ Manažment rizík
- ☐ Manažment kapacít
- ☒ **Manažment kontinuity** ✓