

## Test Tema 34 #1

Actualizado el 13/04/2025

**1. De entre los elementos que componen un Centro de Atención a Clientes Multicanal (Contact Center) identifique cual de los siguientes elementos NO participa en el proceso de gestión de las llamadas:**

- a) ACD
- b) CRM
- c) IVR
- d) CTI

**2. Según ITIL v3, Operación de Servicio no tiene el siguiente proceso:**

- a) Gestión de Accesos
- b) Gestión de Incidencias
- c) Gestión de Eventos
- d) Gestión del Cambio

**3.Cuál de las siguientes afirmaciones NO es una ventaja de una organización estructurada de forma funcional:**

- a) Se aprovechan mucho mejor los recursos humanos al no estar adjudicados a un único proyecto
- b) Se conoce mejor la organización desde arriba
- c) Alta especialización de los empleados en comparación con la estructura sectorial
- d) Se evita el riesgo de la dependencia excesiva de unos pocos expertos

**4. ¿Cuáles de las siguientes tareas podrían ser llevadas a cabo por la misma persona dentro de un departamento de sistemas de información sin repercusiones negativas para el control y la seguridad?**

- a) Administración de seguridad y gestión de cambios.
- b) Operaciones de producción y desarrollo de sistemas.
- c) Desarrollo de sistemas y gestión de cambios.
- d) Desarrollo de sistemas y mantenimiento de sistemas.

**5. La Gestión de Incidencias en ITIL v3 se enmarca dentro de:**

- a) Transición del Servicio
- b) Operación del Servicio
- c) Mejora Continua del Servicio
- d) Estrategia del Servicio

**6. En una Organización, el Administrador de Bases de Datos puede ejercer todas las funciones siguientes, excepto:**

- a) Determinar los criterios de acceso a la base de datos.
- b) Monitorizar la base de datos mediante herramientas de análisis.
- c) Seleccionar las herramientas de optimización del rendimiento de la base.
- d) Definir e iniciar los procedimientos de respaldo y recuperación.

**7. El marco regulador del BOE en formato electrónico está recogido en la siguiente norma:**

- a) RD 181/2008
- b) RD 1495/2007
- c) a y b
- d) Ninguna de las anteriores

**8. La fórmula de Little indica:**

- a) Número medio de servidores esperando a ser requeridos por el usuario
- b) Número medio de usuarios esperando
- c) Número máximo de usuarios esperando que puede soportar el sistema
- d) Número medio de usuarios en el sistema

**9. Un principio que debe regir el CAU es:**

- a) Mejora continua del servicio proporcionado.
- b) Proveer tantos puntos de contacto como áreas.
- c) Solicitará información escrita al usuario de la incidencia que cursa.
- d) Limitará el tiempo de atención al usuario.

**10. La estructura organizacional por aplicaciones de un área de desarrollo:**

- a) Se caracteriza por un mejor aprovechamiento de los recursos humanos, al no estar adjudicados a un único proyecto
- b) Se caracteriza por que no es necesaria una coordinación excesiva a alto nivel ya que cada departamento es independiente
- c) Es equivalente a una organización matricial
- d) Ninguna de las anteriores

**11. Para evaluar el comportamiento de un sistema informático se utilizan diferentes variables. Una de las siguientes no es utilizada para este fin:**

- a) Factor de cola
- b) Overhead
- c) Swapping
- d) Triggers

**12. La realización de copias de "backup" periódicas en un centro de proceso de datos es responsabilidad del área de:**

- a) Desarrollo
- b) Mantenimiento
- c) Producción
- d) En un centro de proceso de datos no es necesario hacer periódicamente copias de seguridad

**13. En la planificación física de un centro de proceso de datos es esencial tener en cuenta el aspecto siguiente:**

- a) Debe asegurarse el suministro de energía eléctrica haciendo un contrato con más de un suministrador o instalando generadores
- b) Debe estar situado junto a una vía rápida de comunicación
- c) El edificio no debe tener más de cuatro plantas
- d) En la azotea deben instalarse paneles solares

**14. ¿En qué situaciones es necesario un equipo de integración de sistemas?**

- a) En entorno de microinformática
- b) Cuando se trabaja con máquinas virtuales separadas
- c) Cuando se engloban varios componentes o varios sistemas sobre una misma plataforma
- d) Cuando se sube a producción sistemas especialmente críticos

**15. La propiedad de un proyecto y de los aplicativos resultantes del ciclo de vida del software corresponde a:**

- a) Departamento de Informática
- b) Dirección del Departamento usuario
- c) Comité de Dirección del Proyecto
- d) Compartido por todos

**16. ¿Cuál es el propósito fundamental de una Oficina de Gestión de Proyectos (PMO)?**

- a) Gestionar de forma centralizada los proyectos TIC en la organización
- b) Orientar al CIO en la identificación y definición de futuros proyectos TIC
- c) Definir y mantener estándares de gestión de proyectos TIC en la organización
- d) Llevar la gestión de los proveedores externos

**17. Desde el punto de vista funcional la organización reticular se caracteriza por:**

- a) prescindir casi totalmente de los formalismos.
- b) Las comunicaciones son de todos con todos, sobre todo por niveles.
- c) Las comunicaciones suelen estar muy formalizadas y documentadas de acuerdo a normas estrictas.
- d) La mayoría de las comunicaciones, por no decir todas, se producen de jefe a subordinados.

**18. El tipo de estructura organizacional de centros de sistemas de información que está organizada en base a líneas de productos, proyectos o mercados se llama**

- a) Estructura simple
- b) Estructura funcional
- c) Estructura divisional
- d) Estructura en red

**19. ¿Cuál es el modelo de organización TIC óptimo?**

- a) La estructura matricial con diseño plano
- b) La estructura funcional apuntada
- c) La estructura matricial con orientación a staff
- d) Aquel que permita en cada caso conseguir los objetivos del negocio

**20. ¿Cuál de las siguientes no es una función del Administrador de la Base de Datos (DBA)?**

- a) Realizar el modelo Entidad/Relación que defina la estructura de los datos.
- b) Monitorización del rendimiento de la base de datos.
- c) Balance de la distribución de los datos entre los dispositivos de almacenamiento.
- d) Gestionar los usuarios y los permisos de acceso a la base de datos.

**21. Qué es falso sobre un CAU:**

- a) El objetivo principal del CAU es restaurar el servicio normal a los usuarios tan rápido como sea posible.
- b) Nivel 1 atiende las llamadas, registra la petición y además resuelve los temas.
- c) Para comprobar el rendimiento del Centro de Servicio al Usuario se establecen métricas.
- d) Nivel 3 es el primer nivel en atender las llamadas.

**22. En el ámbito de la Administración de los Sistemas de Bases de Datos ¿Cuál de las siguientes afirmaciones, es verdadera?**

- a) El Administrador de Datos (AD) está más involucrado en las últimas etapas del ciclo de vida (desde el diseño de la aplicación y diseño físico de la base de datos, hasta su mantenimiento).
- b) El Administrador de la Base de Datos (ABD) está más involucrado en las primeras etapas del ciclo de vida (desde la planificación de la base de datos hasta el diseño lógico).
- c) Las responsabilidades del Administrador de la Base de Datos (ABD) se centran en el desarrollo del procedimiento y de las políticas generales del sistema.
- d) El Administrador de la Base de Datos (ABD) está más involucrado en las últimas etapas del ciclo de vida (desde el diseño de la aplicación y diseño físico de la base de datos, hasta su mantenimiento).

**23. ¿Quién debería cerrar siempre las incidencias?**

- a) El nivel 1 (CAU)
- b) El nivel 2 (resto de áreas del centro TIC)
- c) El nivel 3 (proveedores)
- d) Aquel nivel que resuelva la incidencia

**24. Según ITIL v4, las seis actividades de la cadena de valor son:**

- a) Planear, Mejorar, Involucrar, Diseño y transición, Obtener/Construir, Entrega y soporte
- b) Planear, Mejorar, Innovación, Diseño y transición, Desarrollo, Entrega y soporte
- c) Planear, Mejorar, Innovación, Diseño y transición, Obtener/Construir, Entrega y soporte
- d) Planear, Monitorizar, Involucrar, Diseño y transición, Obtener/Construir, Entrega y soporte

**25. Según Lientz y Swanson que porcentaje de esfuerzo del total de mantenimiento se necesita para la corrección de errores:**

- a) 17,0%
- b) 12,0%
- c) 7,0%
- d) 24,0%

**26. Dentro del análisis de un sistema de información automatizado, de una aplicación o de un proceso no se realiza básicamente, dentro de un esquema de modelo conceptual de datos, la siguiente tarea:**

- a) Estudio del sistema de información preexistente.
- b) Diseño físico del modelo de datos.
- c) Diseño racional y normalizado del nuevo sistema de información.
- d) Descripción generalizada de cada proceso.

**27. La estructura organizacional funcional de un área de desarrollo:**

- a) Se caracteriza por un mejor aprovechamiento de los recursos humanos, al no estar adjudicados a un único proyecto
- b) Se caracteriza por que no es necesaria una coordinación excesiva a alto nivel ya que cada departamento es independiente
- c) Es equivalente a una organización matricial
- d) Ninguna de las respuestas anteriores es correcta

**28. ¿Cuál de las siguientes no se considera una tarea habitual de un administrador de sistemas?**

- a) Agregar y quitar usuarios.
- b) Desarrollo de aplicaciones internas.
- c) Realizar copias de seguridad.
- d) Monitorizar el sistema.

**29. ¿Qué unidad funcional, dentro de las existentes habitualmente en la estructura informática de un organismo público, debería ejercer las funciones de control de calidad de los procesos, gestión de red y gestión de seguridad de datos y procesos?**

- a) Sistemas
- b) Desarrollo
- c) Operaciones/explotación
- d) Soporte a usuarios

**30. Si se desea una estructura organizacional caracterizada por su orientación a los usuarios se establecerá una organización:**

- a) Funcional
- b) Proyecto-staff
- c) Proyecto-funcional
- d) Por aplicaciones

- 31. La estructura de tipo matricial de un Centro de Sistemas de Información se caracteriza por:**
- a) La especialización funcional.
  - b) El solapamiento de agrupaciones funcionales y divisionales.
  - c) La especialización divisional.
  - d) Su apariencia de red evolutiva.
- 32. Cuál de las siguiente subáreas no pertenece tradicionalmente a sistemas:**
- a) Sistemas Operativos, Software Base y Sistemas Corporativos
  - b) Microinformática
  - c) Desarrollo
  - d) Integración de Sistemas
- 33. Según Lientz y Swanson que porcentaje de esfuerzo del total de mantenimiento se necesita para el mantenimiento adaptativo y correctivo:**
- a) 17,0%
  - b) 40,0%
  - c) 12,0%
  - d) 83,0%
- 34. En un entorno controlado de sistemas de información, la tarea de administración de base de datos NO debería compatibilizarse con la de:**
- a) Administración de seguridad
  - b) Programación de aplicaciones
  - c) Gestión de librerías de cintas
  - d) Aseguramiento de la calidad
- 35. Cuál de las siguientes herramientas no tiene un módulo dedicado a la gestión de incidencias:**
- a) Remedy
  - b) Nagios
  - c) ServiceNow
  - d) Jira
- 36. ¿Qué gestiona un CRM?**
- a) Las relaciones con los clientes.
  - b) Las relaciones con los empleados.
  - c) Las relaciones con la dirección.
  - d) La relación con los proveedores.
- 37. Según ITIL v3 un SLA o Acuerdo de Nivel de Servicio es:**
- a) Contrato que describe el nivel de servicio que un cliente espera de su proveedor.
  - b) Contrato que describe el nivel de servicio que un cliente espera de su organización.
  - c) Acuerdo entre un proveedor de servicios de TI y otra parte de la misma organización.
  - d) Acuerdo entre los diferentes niveles del CAU.
- 38. En un sistema en el que todos los usuarios necesitan el mismo servicio:**
- a) Todos los usuarios esperan el mismo tiempo para ser atendidos.
  - b) El tiempo total de servicio es el mismo y no depende del patrón de llegadas.
  - c) Sólo se puede acotar el tiempo mínimo de espera.
  - d) Ninguna de las anteriores es válida.

**39. El desarrollo de una Política de Seguridad de los Sistemas de Información es responsabilidad de:**

- a) Departamento de Informática
- b) Comité de Seguridad
- c) Administrador de seguridad
- d) Alta Dirección

**40. ¿Cuál de los siguientes tipos de mantenimiento de equipos hardware tiene un carácter periódico?**

- a) Mantenimiento correctivo.
- b) Mantenimiento preventivo.
- c) Mantenimiento perfectivo.
- d) Mantenimiento adaptativo.

**41. ¿Cuál de los siguientes NO corresponde a un proceso de desarrollo de sistemas de información de un centro de sistemas de información?**

- a) Estudio de viabilidad del sistema
- b) Diseño del sistema de información
- c) Implantación y aceptación del sistema
- d) Mantenimiento de sistemas de información

**42. ¿Cuál de los siguientes elementos de un centro de contacto acepta la combinación de la voz humana y pulsaciones en el teclado y provee respuestas en forma de voz?**

- a) Sistema de respuesta de voz interactiva (IVR).
- b) Agente Virtual Inteligente (IVA).
- c) Distribuidor Automático de Llamadas (ASR).
- d) Sistema de Reconocimiento Automático del Lenguaje (ASR).

**43. ¿Cuál de las siguientes afirmaciones referentes a tipos de mantenimiento es falsa?**

- a) Mantenimiento Correctivo comprende aquellos cambios necesarios para corregir errores del producto software.
- b) Mantenimiento Evolutivo se refiere a las modificaciones necesarias para adaptar el sistema y el entorno a una nueva versión del producto.
- c) Mantenimiento Adaptativo engloba las modificaciones que afectan a los entornos en los que el sistema opera: cambios de configuración del hardware, software de base, gestores de base de datos, comunicaciones, etc.
- d) Mantenimiento Perfectivo son acciones llevadas a cabo para mejorar la calidad interna de los sistemas en cualquiera de sus aspectos: reestructuración del código, definición más clara del sistema y optimización del rendimiento y eficiencia.

**44. En el contexto de las tareas de explotación de sistemas de información, se denominan tareas u operaciones "lights-out" a:**

- a) Las tareas u operaciones automatizadas, que se llevan a cabo sin intervención humana, de forma desatendida.
- b) Las tareas incluidas en el plan de contingencias, a llevar a cabo en caso de corte del suministro eléctrico.
- c) Las tareas que no se pueden automatizar, por lo que necesariamente requieren personal para su realización.
- d) Las tareas críticas, que requieren su inclusión específica en el plan de contingencias, en una localización física alternativa a la habitual.

**45. A la hora de asegurar un Centro de Proceso de Datos:**

- a) Habrá que considerar el riesgo de perturbaciones electromagnéticas por parte del sistema de iluminación (fluorescentes o similares)
- b) El riesgo de perturbaciones electromagnéticas es siempre despreciable
- c) El riesgo de perturbaciones electromagnéticas se elimina con la instalación de toma de tierra en todos los dispositivos
- d) El riesgo de perturbaciones electromagnéticas se elimina prohibiendo el uso de teléfonos móviles en el CPD

**46. En el campo de la evaluación de la seguridad de los sistemas de información, destacan los criterios TCSEC Indique cuál es el nivel de protección obligatoria conocido como "Dominios de Seguridad":**

- a) D
- b) C
- c) B1
- d) B3

**47. ¿Dónde ubicaría al Centro de Control y Gestión de Red (Network Management System)?**

- a) Dentro del staff del director de sistemas de información
- b) Dentro del departamento de análisis y programación
- c) En el departamento de explotación
- d) En el departamento de planificación

**48. Señale la afirmación incorrecta. El departamento de seguridad informática dentro de una organización especializada en tecnologías de información:**

- a) Debe ser independiente del departamento de sistemas.
- b) Debe ser independiente del departamento de comunicaciones.
- c) Debe ser independiente del departamento de desarrollo.
- d) Centra su actividad en la seguridad en las redes.

**49. En un centro de llamadas, gestionar las necesidades del usuario la primera vez que llama, evitando la necesidad de una segunda llamada se denomina:**

- a) Soporte electrónico
- b) Solicitud automática de repetición (ARQ)
- c) Calidad de servicio
- d) Resolución de primera llamada

**50. En relación con el funcionamiento de un CAU (Centro de Atención de Usuarios) no es correcto que:**

- a) Toda llamada que se reciba en el CAU debe quedar registrada como incidencia
- b) En el caso de que el primer nivel del CAU no pueda resolver la incidencia debe escalarla a un segundo nivel, que se corresponde con otras áreas del centro TIC
- c) Si el segundo nivel no puede resolver la incidencia, escalará la incidencia al tercer nivel, compuesto en general por proveedores y empresas de mantenimiento
- d) Es responsabilidad de cada uno de los niveles documentar la incidencia, cerrarla y comunicarlo al usuario

**51. Dimensiones de ITIL v4 (indica la respuesta incorrecta):**

- a) Organizaciones y personas
- b) Información y tecnología
- c) Entrega y producto
- d) Flujos de valor y procesos

**52. En un Centro de Proceso de Datos el desarrollo de una nueva aplicación y su puesta en producción es responsabilidad de las áreas de:**

- a) Desarrollo exclusivamente
- b) Desarrollo y sistemas
- c) Sistemas y producción
- d) Desarrollo, sistemas y producción

**53. El concepto de Green CPD está muy avanzado y se está convirtiendo en un referente. Una de las técnicas utilizadas es el Free Cooling. ¿En qué consiste?**

- a) Utilizar software libre en el control de la climatización.
- b) Utilizar temperaturas bajo cero para la climatización.
- c) Se trata del pasillo frío.
- d) Utilizar las bajas temperaturas del aire exterior para la climatización.

**54. La fórmula de Little es:**

- a) El producto del número de usuarios por su tiempo en el sistema
- b) El producto de tiempo medio de servicio y número de usuarios que llegan al sistema
- c) El producto de tiempo medio de espera y número de usuarios que llegan al sistema por unidad de tiempo
- d) Ninguna de las anteriores es válida

**55. La estructura sectorial de una organización NO se caracteriza por:**

- a) Alta especialización del personal al trabajar siempre en la misma aplicación.
- b) Riesgo de contar con pocos especialistas que conozcan una determinada aplicación.
- c) Es equivalente a una organización matricial.
- d) No se necesita una coordinación excesiva a alto nivel ya que cada departamento es independiente.

**56. Entre los objetivos a conseguir por el Administrador de una Base de Datos, no se encuentra...**

- a) Mantener la disponibilidad de los datos (procedimientos de recuperación de la Base de Datos dañada).
- b) Garantizar el mantenimiento (asegurando que no se produce ningún tipo de cambio en el Sistema de Base de Datos).
- c) Mantener la seguridad de los datos (proteger la Base de Datos de usos mal intencionados o no autorizados).
- d) Garantizar la integridad de los datos (mantener la consistencia de la Base de Datos).

**57. ¿Cuál de las siguientes afirmaciones relativas a las organizaciones TIC es incorrecta?**

- a) El área de logística no siempre pertenece a la organización TIC
- b) Existe una tendencia en el área de desarrollo y mantenimiento hacia el modelo de organización proyecto-funcional
- c) El sistema de funcionamiento formal se caracteriza por un elevado número de niveles jerárquicos
- d) El CAU suministra información a los usuarios para resolver incidencias

**58. ¿Cuál de las siguientes no es una función de carácter esencialmente estratégico en las organizaciones TIC?**

- a) Definición de políticas de seguridad
- b) Definición de la arquitectura TIC
- c) Definición de la estrategia TIC
- d) Oficina de gestión de proyectos



**59. Según ITIL v3 un OLA o Acuerdo de Nivel Operacional es:**

- a) Acuerdo entre los diferentes niveles del CAU.
- b) Contrato que describe el nivel de servicio entre clientes de distintas organizaciones.
- c) Acuerdo entre un proveedor de servicios de TI y otra parte de la misma organización.
- d) Contrato que describe el nivel de servicio que un cliente espera de su proveedor.

**60.Cuál de las siguientes funciones corresponde al área de Sistemas Operativos, Software Base y Sistemas Corporativos:**

- a) Control y monitorización de la plataforma
- b) Optimización de la operativa diaria
- c) Salvaguarda de datos
- d) Todas ellas

**61. ¿Qué se entiende por línea base en el control de versiones en el análisis de un sistema de información?**

- a) Punto inicial de partida de un sistema de información, en el cual no hay nada desarrollado
- b) Especificación o producto que ha sido revisado formalmente. Sirve de base para un desarrollo posterior
- c) Documentación del sistema de información almacenada en un dispositivo de almacenamiento seguro
- d) Ninguna de las anteriores es cierta

**62. El punto que centraliza las comunicaciones de los usuarios con Sistemas de Información suele denominarse:**

- a) Centro de control de red
- b) Help desk
- c) Centro de contingencias
- d) Soporte de teleproceso

**63. Dentro del área de sistemas, la subárea de sistemas operativos, software base y sistemas corporativos NO se responsabiliza de:**

- a) Servicio de Correo.
- b) Diseño y dimensionamiento de las bases de datos.
- c) Inventario de aplicaciones que corren sobre los sistemas corporativos.
- d) Creación de manuales procedimientos para operación.

**64. ¿A qué área pertenece generalmente el departamento de microinformática?**

- a) Sistemas
- b) Logística
- c) Comunicaciones
- d) Seguridad

**65. Dado un CAU de tres niveles, ¿dónde ubicaría en el proceso de soporte al personal informático de un centro periférico?**

- a) Entre el primer nivel (CAU) y el segundo nivel (otras áreas del centro TIC)
- b) Entre el segundo nivel (otras áreas del centro TIC) y el tercer nivel (proveedores y empresas de mantenimiento)
- c) Como 'nivel 0', atendiendo todas las incidencias del centro periférico y escalándolas al nivel 1 (CAU)
- d) Fuera del proceso de soporte, habría que reubicar al personal en otras tareas

**66. Qué es falso sobre ITIL v4:**

- a) Se centra en crear valor
- b) Las prácticas son: de gestión general, de gestión de servicio, de gestión técnica
- c) 4 dimensiones
- d) En lugar de 26 procesos que presentaba ITIL V3, presenta 34 procesos

**67. NO corresponde a los principios que deben regir un CAU:**

- a) Proveer un punto de contacto único al usuario final.
- b) Disponer de información sobre niveles de servicio para mejorar el servicio proporcionado.
- c) Rastrear la organización para detectar posibles necesidades no cubiertas.
- d) Documentar las soluciones dadas a las incidencias.

**68. ¿Cuál de las siguientes categorías de mantenimiento NO ha sido definida en la norma ISO/IEC 14764?**

- a) preventivo.
- b) progresivo.
- c) adaptativo.
- d) perfecto.

**69. En su libro "La estructura de las organizaciones" Mintzberg describe las organizaciones matriciales y señala diversos factores que las identifican. ¿Cuál de los siguientes no corresponde a estos factores?**

- a) Elevada tendencia a disgregar a los especialistas en unidades funcionales en lo que corresponde a asuntos internos
- b) Estructura sumamente orgánica con escasa formalización del comportamiento
- c) Elevada especialización del puesto basada en una preparación formal
- d) Uso de dispositivos de enlace para fomentar la adaptación mutua

**70. ¿Qué tipo de organización es también conocida por "organización matricial"?**

- a) Organización proyecto-funcional
- b) Organización funcional
- c) Organización proyecto-staff
- d) Organización por aplicaciones

**71. La misión del administrador de sistemas consiste en el mantenimiento y explotación de los servidores corporativos, garantizando la continuidad en el funcionamiento del hardware, sistemas operativos, software de base y de las aplicaciones específicas. ¿Cuál de las siguientes NO es una responsabilidad del administrador de sistemas?:**

- a) Administrar la estructura de las bases de datos y controlar la calidad e integridad de las mismas.
- b) Creación de manuales de procedimientos de operación.
- c) Analizar nuevas aplicaciones y herramientas.
- d) Instalar nuevos servidores y puestos de usuario.

**72. No es un objetivo del DBA:**

- a) Preservar la Integridad de los Datos.
- b) Mantener la Seguridad de los Datos.
- c) Realizar la captación de los Datos.
- d) Mantener la Disponibilidad de los Datos.

**73. En una estructura de tres niveles de un CAU, seleccione la opción verdadera:**

- a) El nivel 2 deberá tener acceso a la base de incidencias ya que la incidencia reportada puede haberse producido anteriormente.
- b) Todas las incidencias deben estar documentadas una vez resueltas.
- c) Todas las incidencias comienzan por una recepción y finalizan con un cierre.
- d) Todas las anteriores son verdaderas.

**74. A la hora de gestionar y resolver una incidencia en un CAU, se establecen los siguientes niveles de gestión:**

- a) Tres niveles: nivel 1 (el propio CAU), nivel 2 (las demás áreas del Centro TIC) y nivel 3 (los proveedores externos y/o empresas de mantenimiento)
- b) Cuatro niveles: nivel 1 (las herramientas de diagnóstico y recuperación del sistema o aplicación), nivel 2 (el propio CAU), nivel 3 (las demás áreas del Centro TIC) y nivel 4 (los proveedores externos y/o empresas de mantenimiento)
- c) a y b son correctas
- d) a y b son incorrectas

**75. La actual versión de ITIL (ITIL 4, publicada en 2019), se basa en el concepto de:**

- a) Sistema de valor del servicio
- b) Sistema de crecimiento del servicio
- c) Sistema de gobernanza del servicio
- d) Sistema de mejora continua del servicio

**76. DEVOPS es:**

- a) Una metodología de desarrollo de software que se centra en la comunicación, colaboración e integración entre desarrolladores de software y los profesionales de sistemas.
- b) Una metodología de desarrollo de software operacional.
- c) Una metodología ágil similar a Scrum.
- d) Una metodología de desarrollo de software que rechaza la automatización de la entrega.