



Esame ITIL® 4 Foundation

Esempio di prova d'esame 2

Risposte e motivazioni

Per il documento di esame: IT_ITIL4_FND_2019_SamplePaper2_QuestionBk_v1.2.1

| D | R | Riferimento al programma | Motivazioni |
|---|---|--------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | A | 7.1.f | <p>A. Risposta corretta. “Con l’aumento dell’automazione... l’impatto sui service desk è una riduzione dei contatti telefonici e delle attività di basso livello, con una maggiore capacità di concentrarsi a realizzare un’esperienza del cliente d’eccellenza nei casi in cui è richiesto un contatto personale.” Rif. 5.2.14</p> <p>B. Risposta errata. L’effetto dell’automazione è l’aumento, non la diminuzione del self-service. “Con l’aumento dell’automazione, l’intelligenza artificiale, la RPA (Robotic Process Automation) e i chatbot, i service desk si stanno evolvendo, permettendo sempre più la registrazione e la risoluzione autonoma (self-service) direttamente tramite portali online o applicazioni per dispositivi mobili.” Rif. 5.2.14</p> <p>C. Risposta errata. È vero il contrario. “Con l’aumento dell’automazione e la graduale rimozione del debito tecnico, il service desk si concentra sul fornire supporto alle persone e all’azienda, piuttosto che su questioni puramente tecniche.” Rif. 5.2.14</p> <p>D. Risposta errata. L’uso dell’automazione non elimina la necessità di eseguire l’escalation degli incidenti. “Un aspetto chiave da comprendere è che, indipendentemente da quanto sia efficiente il service desk e il personale che ne fa parte, ci saranno sempre delle situazioni che richiederanno di eseguire una escalation e il supporto da parte di altri team.” Rif. 5.2.14</p> |
| 2 | B | 1.2.g | <p>A. Risposta errata. Il costo è “la quantità di denaro speso per una specifica attività o risorsa”. Rif. 2.5.2</p> <p>B. Risposta corretta. L’utilità è costituita dalle “funzionalità offerte da un prodotto o servizio”. Rif. 2.5.4</p> <p>C. Risposta errata. La garanzia è “l’assicurazione che un prodotto o servizio soddisfi i requisiti concordati”. Rif. 2.5.4</p> <p>D. Risposta errata. Un rischio è “un possibile evento che potrebbe causare un danno o una perdita o compromettere la capacità di raggiungere gli obiettivi”. Rif. 2.5.3</p> |

| D | R | Riferimento al programma | Motivazioni |
|----------|----------|-----------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 3 | B | 6.1.e | <p>A. Risposta errata. “Scopo della pratica per la gestione della configurazione del servizio è assicurare la disponibilità, quando e dove richiesto, di informazioni accurate e affidabili sulla configurazione dei servizi e degli elementi della configurazione che li supportano.” Rif. 5.2.11</p> <p>B. Risposta corretta. “Scopo della pratica per il monitoraggio e la gestione di eventi è osservare sistematicamente i servizi e i componenti dei servizi e registrare e inserire in report i cambiamenti di stato selezionati, identificati come eventi.” Rif. 5.2.7</p> <p>C. Risposta errata. “Scopo della pratica per la gestione della sicurezza delle informazioni è proteggere le informazioni necessarie all’organizzazione per svolgere le proprie attività.” Rif. 5.1.3</p> <p>D. Risposta errata. “Scopo della pratica per la gestione degli incidenti è ridurre al minimo l’impatto negativo degli incidenti ripristinando il normale funzionamento del servizio il più rapidamente possibile.” Rif. 5.2.5</p> |
| 4 | B | 7.1.a | <p>A. Risposta errata. Il modo in cui vengono misurati i servizi è importante, ma solo dati accurati possono determinare decisioni di miglioramento basate sui fatti. Rif. 5.1.2</p> <p>B. Risposta corretta. “I dati accurati, attentamente analizzati e compresi, costituiscono la base di un processo decisionale per il miglioramento basato sui fatti.” La pratica per il miglioramento continuo deve essere supportata da fonti di dati pertinenti e da analisti di dati competenti, per assicurare una sufficiente comprensione di ogni potenziale situazione di miglioramento. Rif. 5.1.2</p> <p>C. Risposta errata. Una Balanced Scorecard è un input per prendere una decisione, ma di per sé non rappresenta la base di decisioni fondate sui fatti. Rif. 5.1.2</p> <p>D. Risposta errata. Le valutazioni della maturità sono utili, ma forniscono una sola informazione, non le basi per il processo decisionale nella pratica per il miglioramento continuo. Rif. 5.1.2</p> |

| D | R | Riferimento al programma | Motivazioni |
|----------|----------|---------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 5 | B | 5.1 | <p>A. Risposta errata. La domanda è l'input della catena del valore del servizio. Le attività della catena del valore "rappresentano i passi intrapresi da un'organizzazione nella creazione del valore. Ogni attività contribuisce alla catena del valore trasformando specifici input in output". Rif. 4.5</p> <p>B. Risposta corretta. "Per convertire gli input in output, le attività della catena del valore utilizzano varie combinazioni delle pratiche di ITIL." Rif. 4.5</p> <p>C. Risposta errata. Utilizza varie risorse di diverse pratiche laddove necessario. "Per convertire gli input in output, le attività della catena del valore utilizzano varie combinazioni delle pratiche di ITIL (insiemi di risorse per lo svolgimento di determinati tipi di lavoro), attingendo a risorse, processi, competenze e capacità interne o di terze parti in base alla necessità." Rif. 4.5</p> <p>D. Risposta errata. Il principio guida "Ottimizzare e automatizzare" raccomanda di automatizzare le attività nei casi in cui risulti pratico, ma la catena del valore del servizio non richiede l'automazione. "Non è opportuno affidarsi sempre alla tecnologia senza possibilità di intervento umano, perché l'automazione fine a se stessa può aumentare i costi e ridurre la solidità e la resilienza dell'organizzazione." Rif. 4.3.7</p> |
| 6 | D | 7.1.g | <p>D. Risposta corretta.</p> <p>(1) (4) Il "Coinvolgimento del cliente: include l'ascolto iniziale, la scoperta e l'acquisizione delle informazioni su cui basare le metriche, le misurazioni ed il dialogo sullo stato dei progressi in corso." Rif. 5.2.15.1</p> <p>A, B, C. Risposta errata.</p> <p>(2) La gestione del livello di servizio "assicura che l'organizzazione soddisfi i livelli di servizio definiti attraverso la raccolta, l'analisi, l'archiviazione e la produzione di report delle metriche pertinenti per i servizi identificati", non solo attraverso il coinvolgimento del cliente. Rif. 5.2.15</p> <p>(3) Può definire i requisiti delle richieste di servizio, ma la definizione del flusso di lavoro fa parte della gestione delle richieste di servizio. "Quando è necessario aggiungere nuove richieste di servizio al catalogo dei servizi, è opportuno sfruttare sempre i modelli di flusso di lavoro esistenti quando possibile." Rif. 5.2.16</p> |

| D | R | Riferimento al programma | Motivazioni |
|----------|----------|---------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 7 | B | 2.2.g | <p>A. Risposta errata. Questo è il 4° passo del principio “Ottimizzare e automatizzare”: “Assicurare che l’ottimizzazione abbia il livello adeguato di coinvolgimento e impegno delle parti interessate”. Rif. 4.3.7.1</p> <p>B. Risposta corretta. Il primo passo del principio “Ottimizzare e automatizzare” è: “Comprendere e trovare un accordo sul contesto in cui si colloca l’ottimizzazione proposta. In questo rientra un accordo sulla visione complessiva e gli obiettivi dell’organizzazione”. Rif. 4.3.7.1</p> <p>C. Risposta errata. Questo è il 2° passo del principio “Ottimizzare e automatizzare”: “Valutare lo stato corrente dell’ottimizzazione proposta. Questo facilita la comprensione di cosa può essere migliorato e quali opportunità di miglioramento hanno probabilità di produrre il maggiore impatto positivo”. Rif. 4.3.7.1</p> <p>D. Risposta errata. Questo è il 3° passo del principio “Ottimizzare e automatizzare”: “Concordare lo stato futuro e le priorità dell’organizzazione, concentrandosi sulla semplificazione e sul valore. In genere di questo passaggio fa parte anche la standardizzazione di pratiche e servizi, che facilita un’ulteriore automazione o ottimizzazione in un momento successivo”. Rif. 4.3.7.1</p> |
| 8 | C | 4.1 | <p>A. Risposta errata. Il principio guida “Concentrarsi sul valore” consiglia all’organizzazione di prendere in considerazione le esigenze del consumatore del servizio. Non può assicurare la co-creazione continua del valore ad opera dell’organizzazione insieme a tutte le parti interessate. Rif. 4.3.1</p> <p>B. Risposta errata. Le quattro dimensioni “rappresentano prospettive pertinenti per il sistema del valore di servizio (SVS) nel suo complesso, comprese la totalità della catena del valore del servizio e tutte le pratiche di ITIL”. Non assicurano la co-creazione continua del valore ad opera dell’organizzazione insieme a tutte le parti interessate. Rif. 3</p> <p>C. Risposta corretta. “Scopo del sistema del valore di servizio (SVS) è che l’organizzazione garantisca la co-creazione di valore in collaborazione con le parti interessate ed in linea con i propri obiettivi.” Rif. 4.1</p> <p>D. Risposta errata. Scopo della pratica per la gestione delle richieste di servizio è “trattare in modo semplice ed efficace tutte le richieste di servizio predefinite avviate dagli utenti garantendone così la qualità concordata”. Non assicura la co-creazione continua del valore ad opera dell’organizzazione insieme a tutte le parti interessate. Rif. 5.2.16</p> |

| D | R | Riferimento al programma | Motivazioni |
|----------|----------|---------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 9 | B | 7.1.e | <p>A. Risposta errata. “Scopo della pratica per l’abilitazione del cambiamento è massimizzare i successi dei cambiamenti di prodotti e servizi assicurando l’adeguata valutazione dei rischi, l’autorizzazione a procedere e la gestione di una programmazione dei cambiamenti.” Rif. 5.2.4</p> <p>B. Risposta corretta. “Scopo della pratica per la gestione delle richieste di servizio è trattare in modo semplice ed efficace tutte le richieste di servizio predefinite avviate dagli utenti garantendone così la qualità concordata.” Inoltre, “ogni richiesta di servizio può includere uno o più elementi tra i seguenti: ...feedback, complimenti e reclami (ad esempio, reclami su una nuova interfaccia o complimenti a un team di supporto)”. Rif. 5.2.16</p> <p>C. Risposta errata. “Scopo della pratica per la gestione dei problemi è ridurre la probabilità e l’impatto degli incidenti individuandone le cause attuali o potenziali e gestendo i workaround e gli errori noti.” Rif. 5.2.8</p> <p>D. Risposta errata. “Scopo della pratica per la gestione degli incidenti è ridurre al minimo l’impatto negativo degli incidenti ripristinando il normale funzionamento del servizio il più rapidamente possibile.” Rif. 5.2.5</p> |
| 10 | D | 1.3.b | <p>A. Risposta errata. La fornitura del servizio non è un’attività congiunta; viene svolta dal fornitore del servizio. Rif. 2.4.1</p> <p>B. Risposta errata. Il consumo del servizio non è un’attività congiunta; viene svolta da un consumatore del servizio. Rif. 2.4.1</p> <p>C. Risposta errata. L’offerta di servizio non è un’attività, bensì “una descrizione formale di uno o più servizi, progettati per soddisfare le esigenze di un gruppo di consumatori specifico. Un’offerta di servizio può includere beni, accesso a risorse e azioni del servizio”. Rif. 2.3.2</p> <p>D. Risposta corretta. La gestione delle relazioni di servizio è costituita da “le attività congiunte svolte da un fornitore del servizio e da un consumatore del servizio per assicurare una co-creazione continua del valore in base a offerte di servizio concordate e disponibili”. Rif. 2.4.1</p> |

| D | R | Riferimento al programma | Motivazioni |
|----------|----------|---------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 11 | A | 7.1.c | <p>A. Risposta corretta. “In alcuni casi estremi, è possibile attuare i piani di ripristino in caso di disastro per la risoluzione di un incidente.” Rif. 5.2.5</p> <p>B. Risposta errata. “Le richieste di servizio sono un normale aspetto dell’erogazione del servizio, non malfunzionamenti o riduzioni della qualità del servizio, che vengono invece gestiti come incidenti.” Rif. 5.2.16</p> <p>C. Risposta errata. “Scopo della pratica per la gestione dei livelli di servizio è stabilire dei traguardi chiari e basati sul business per i livelli di servizio e assicurare che l’erogazione dei servizi sia adeguatamente valutata, monitorata e gestita a fronte di tali traguardi.” Rif. 5.2.15</p> <p>D. Risposta errata. “Scopo della pratica per la gestione degli asset IT è pianificare e gestire l’intero ciclo di vita di tutti gli asset IT.” La gestione degli asset “include l’acquisizione, l’esercizio, la cura e lo smaltimento degli asset dell’organizzazione”. Rif. 5.2.6</p> |
| 12 | C | 7.1.e | <p>A. Risposta errata. “Cambiamenti normali: cambiamenti che devono essere programmati, valutati e autorizzati.” Questo aspetto è supportato dalla pratica per l’abilitazione del cambiamento, non dalla pratica per la gestione delle richieste di servizio. Rif. 5.2.4</p> <p>B. Risposta errata. “Per quanto possibile, i cambiamenti d’emergenza devono essere sottoposti alle stesse prove, valutazioni e autorizzazioni dei cambiamenti normali.” Questo aspetto è supportato dalla pratica per l’abilitazione del cambiamento, non dalla pratica per la gestione delle richieste di servizio. Rif. 5.2.4</p> <p>C. Risposta corretta. “L’adempimento delle richieste di servizio può comportare cambiamenti ai servizi o ai relativi componenti; in genere, si tratta di cambiamenti standard.” “Cambiamenti standard: sono cambiamenti a basso rischio, pre-autorizzati, ben compresi e pienamente documentati, che possono essere implementati senza richiedere ulteriori autorizzazioni. Spesso vengono avviati come richieste di servizio.” Rif. 5.2.16, 5.2.4</p> <p>D. Risposta errata. “L’ambito di applicazione della pratica per l’abilitazione del cambiamento è definito da ciascuna organizzazione. Di norma include tutta l’infrastruttura IT, le applicazioni, la documentazione e i processi.” Alcuni cambiamenti delle applicazioni possono essere gestiti come cambiamenti standard, ma altri saranno cambiamenti normali o d’emergenza, supportati dalla pratica per l’abilitazione del cambiamento. Rif. 5.2.4</p> |

| D | R | Riferimento al programma | Motivazioni |
|----------|----------|---------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 13 | B | 2.2.d | <p>A. Risposta errata. Il principio guida “Concentrarsi sul valore” prevede che tutti gli interventi di miglioramento debbano fornire un valore misurabile per i clienti e le altre parti interessate, ma non sottolinea specificamente la necessità di comprendere il flusso del lavoro, identificare i colli di bottiglia e scoprire gli sprechi. Rif. 4.3.1</p> <p>B. Risposta corretta. Secondo il principio guida “Collaborare e promuovere la visibilità”, “una visibilità del lavoro insufficiente impedisce di prendere le decisioni migliori, il che a sua volta incide sulla capacità dell’organizzazione di migliorare le abilità interne. Diventa quindi difficile indirizzare i miglioramenti, dal momento che non è chiaro quali potrebbero avere il maggiore impatto positivo sui risultati. Per evitare questa situazione, l’organizzazione deve svolgere attività di analisi cruciali come: comprendere il flusso del lavoro in corso, identificare i colli di bottiglia e gli eccessi di capacità e scoprire gli sprechi”. Rif. 4.3.4.3</p> <p>C. Risposta errata. Il principio guida “Pensare e lavorare in modo olistico” prevede che l’organizzazione nel suo complesso debba operare in modo integrato, non solo le singole parti, ma non sottolinea specificamente la necessità di comprendere il flusso del lavoro, identificare i colli di bottiglia e scoprire gli sprechi. Rif. 4.3.5</p> <p>D. Risposta errata. Secondo il principio guida “Mantenere semplicità e praticità”, l’organizzazione deve utilizzare il numero minimo di passi ed eliminare i passi che non producono un risultato utile. Questo implica la necessità di scoprire gli sprechi, ma non sottolinea specificamente la necessità di comprendere il flusso del lavoro e identificare i colli di bottiglia. Rif. 4.3.6</p> |
| 14 | A | 1.1.a | <p>A. Risposta corretta. Un servizio è “un mezzo per abilitare la co-creazione del valore favorendo il conseguimento dei risultati che i clienti desiderano ottenere senza dover gestire costi e rischi specifici”. Rif. 2.3.1</p> <p>B. Risposta errata. Un output è un “deliverable, tangibile o intangibile, di un’attività”. Rif. 2.5.1</p> <p>C. Risposta errata. Le pratiche sono “insiemi di risorse organizzative pensati per svolgere un lavoro o conseguire un obiettivo”. Rif. 4.1</p> <p>D. Risposta errata. La pratica per il miglioramento continuo ha lo scopo di “adeguare pratiche e servizi di un’organizzazione alle nuove esigenze aziendali”. Rif. 5.1.2</p> |

| D | R | Riferimento al programma | Motivazioni |
|----------|----------|---------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 15 | A | 7.1.b | <p>A. Risposta corretta. “È essenziale che a ogni tipo di cambiamento sia assegnata la corretta autorità del cambiamento per assicurare che il cambiamento venga abilitato in modo sia efficiente che efficace.” Rif. 5.2.4</p> <p>B. Risposta errata. Non è prevista alcuna regola secondo cui la centralizzazione dell'autorità del cambiamento è il metodo più efficace. In alcuni casi, la decentralizzazione del processo decisionale è più adeguata: “Nelle organizzazioni con elevata velocità operativa, è pratica comune decentralizzare l'approvazione dei cambiamenti, adottando una valutazione alla pari fra membri dello stesso livello (peer review) come ottimo anticipatore di performance elevate”. Rif. 5.2.4</p> <p>C. Risposta errata. Questa risposta confonde i cambiamenti normali con i cambiamenti d'emergenza. “I cambiamenti d'emergenza non sono generalmente inclusi in una programmazione dei cambiamenti e il processo per la valutazione e l'autorizzazione è accelerato per assicurarne una rapida implementazione.” Rif. 5.2.4</p> <p>D. Risposta errata. I cambiamenti standard generalmente sono a basso rischio e pre-autorizzati. “Sono cambiamenti a basso rischio, pre-autorizzati, ben compresi e pienamente documentati, che possono essere implementati senza richiedere ulteriori autorizzazioni.” Rif. 5.2.4</p> |
| 16 | A | 3.1.a | <p>A. Risposta corretta. “È importante assicurare che il modo in cui è strutturata e gestita un'organizzazione, così come i suoi ruoli, le responsabilità e i sistemi di autorità e comunicazione, siano ben definiti e supportino la strategia e il modello operativo nel suo complesso.” Rif. 3.1</p> <p>B. Risposta errata. La dimensione “Informazioni e tecnologia” “include le informazioni e le conoscenze necessarie per la gestione dei servizi, nonché le tecnologie richieste. Include inoltre le relazioni tra le diverse componenti del sistema del valore di servizio, come input e output di attività e pratiche”. Rif. 3.2</p> <p>C. Risposta errata. “La dimensione Partner e fornitori include le relazioni di un'organizzazione con altre organizzazioni coinvolte nella progettazione, nello sviluppo, nel deployment, nell'erogazione, nel supporto e/o nel miglioramento continuo dei servizi. Include inoltre contratti e altri accordi tra l'organizzazione e i suoi partner o fornitori.” Rif. 3.3</p> <p>D. Risposta errata. La dimensione “Flussi del valore e processi” è “incentrata sul modo in cui le varie parti dell'organizzazione operano in maniera integrata e coordinata per abilitare la co-creazione del valore tramite prodotti e servizi”. Rif. 3.4</p> |

| D | R | Riferimento al programma | Motivazioni |
|----------|----------|-----------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 17 | B | 6.2.g | <p>A. Risposta errata. Un errore noto è “un problema che è stato analizzato ma non è stato risolto”. Un problema registrato ma non analizzato non è considerato un errore noto. Rif. 5.2.8</p> <p>B. Risposta corretta. Un errore noto è “un problema che è stato analizzato ma non è stato risolto”. Rif. 5.2.8</p> <p>C. Risposta errata. Un errore noto è “un problema che è stato analizzato ma non è stato risolto”, che può essere stato soggetto o meno a un’escalation. Rif. 5.2.8</p> <p>D. Risposta errata. Un errore noto è “un problema che è stato analizzato ma non è stato risolto”. Un problema chiuso non è considerato un errore noto. Rif. 5.2.8</p> |
| 18 | A | 7.1.d | <p>A. Risposta corretta. Gli errori noti “sono problemi per cui è stata completata l’analisi iniziale; questo significa in genere che sono state identificate le componenti difettose... il problema permane in uno stato di errore noto e viene applicato il workaround documentato”. Rif. 5.2.8</p> <p>B. Risposta errata. Un problema è “una causa o potenziale causa di uno o più incidenti”. Un errore noto è “un problema che è stato analizzato ma non è stato risolto”. Gli errori noti non causano i problemi: sono problemi analizzati ma non ancora risolti. Rif. 5.2.8</p> <p>C. Risposta errata. Errori noti e problemi sono entrambi cause di incidenti. Un problema è “una causa o potenziale causa di uno o più incidenti”. Un errore noto è “un problema che è stato analizzato ma non è stato risolto”. Sia i problemi che gli errori noti possono essere delle vulnerabilità: “Ogni servizio ha errori, difetti o vulnerabilità che possono causare incidenti”. Rif. 5.2.8</p> <p>D. Risposta errata. “Molte attività di gestione dei problemi fanno affidamento sulle conoscenze e l’esperienza del personale, piuttosto che sullo svolgimento di procedure dettagliate. I responsabili della diagnosi dei problemi devono spesso essere in grado di capire sistemi complessi e ragionare su come possono essersi verificati i diversi malfunzionamenti. Lo sviluppo di questa combinazione di abilità analitiche e creative richiede tempo ed una guida esperta, oltre ad una formazione adeguata.” Queste persone possono lavorare in un ruolo tecnico o gestionale. Rif. 5.2.8</p> |

| D | R | Riferimento al programma | Motivazioni |
|----------|----------|-----------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 19 | C | 7.1.e | <p>A. Risposta errata. Complimenti e reclami sono esempi di richieste di servizio. L'efficienza della pratica non dipende da essi. Rif. 5.2.16</p> <p>B. Risposta errata. Molte richieste di servizio vengono avviate e soddisfatte con strumenti self-service, ma non tutte sono adatte a questo approccio. Rif. 5.2.16</p> <p>C. Risposta corretta. "La pratica per la gestione delle richieste di servizio dipende da processi e procedure ben progettati, resi operativi tramite strumenti di tracciamento e automazione per ottenere la massima efficienza." Rif. 5.2.16</p> <p>D. Risposta errata. "Le richieste di servizio sono un normale aspetto dell'erogazione del servizio, non malfunzionamenti o riduzioni della qualità del servizio, che vengono invece gestiti come incidenti." Rif. 5.2.16</p> |
| 20 | D | 7.1.f | <p>A. Risposta errata. Questo è uno scopo della pratica per la gestione delle relazioni: "Stabilire e coltivare i collegamenti tra l'organizzazione e le sue parti interessate a livello strategico e tattico". Rif. 5.1.9</p> <p>B. Risposta errata. "I service desk offrono agli utenti un percorso chiaro per segnalare criticità, porre domande e presentare richieste, che vengono riconosciute, classificate, assegnate e affrontate". In questo non rientra la valutazione e l'autorizzazione dei cambiamenti. Questo aspetto è supportato dalla pratica per l'abilitazione del cambiamento. Rif. 5.2.14</p> <p>C. Risposta errata. L'indagine della causa degli incidenti è uno scopo della pratica per la gestione dei problemi. "Scopo della pratica per la gestione dei problemi è ridurre la probabilità e l'impatto degli incidenti individuandone le cause attuali o potenziali." Rif. 5.2.8</p> <p>D. Risposta corretta. "Un altro aspetto chiave di un buon service desk è la sua comprensione pratica dell'organizzazione in senso più ampio, dei processi di business e degli utenti." Rif. 5.2.14</p> |

| D | R | Riferimento al programma | Motivazioni |
|----------|----------|---------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 21 | A | 6.1.g | <p>A. Risposta corretta. “Scopo della pratica per la gestione della configurazione del servizio è assicurare la disponibilità, quando e dove richiesto, di informazioni accurate e affidabili sulla configurazione dei servizi e degli elementi della configurazione che li supportano. In questo rientrano le informazioni su come gli elementi della configurazione sono configurati e sulle loro reciproche relazioni.” Rif. 5.2.11</p> <p>B. Risposta errata. “Scopo della pratica per il service desk è registrare sia le richieste di risoluzione di incidenti sia le richieste di servizio.” Rif. 5.2.14</p> <p>C. Risposta errata. “Scopo della pratica per la gestione degli asset IT è pianificare e gestire l’intero ciclo di vita di tutti gli asset IT per assistere l’organizzazione nel massimizzare il valore, controllare i costi, gestire i rischi, supportare le decisioni sull’acquisto, il riutilizzo e lo smaltimento degli asset.” Rif. 5.2.6</p> <p>D. Risposta errata. “Scopo della pratica per il monitoraggio e la gestione di eventi è osservare sistematicamente i servizi e i componenti dei servizi e registrare e inserire in report i cambiamenti di stato selezionati, identificati come eventi.” Rif. 5.2.7</p> |
| 22 | D | 6.1.k | <p>A. Risposta errata. “Scopo della pratica per la gestione dei fornitori è assicurare che i fornitori di un’organizzazione e i loro livelli di performance siano gestiti adeguatamente per supportare la fornitura di prodotti e servizi sempre di qualità.” Rif. 5.1.13</p> <p>B. Risposta errata. “Scopo della pratica per la gestione del deployment è trasferire hardware, software, documentazione, processi o altri componenti di un servizio, che siano nuovi o modificati, negli ambienti di produzione. Inoltre, può essere coinvolta nel deployment dei componenti in altri ambienti, a scopo di collaudo o di staging.” Rif. 5.3.1</p> <p>C. Risposta errata. “Scopo della pratica per la gestione dei problemi è ridurre la probabilità e l’impatto degli incidenti individuandone le cause attuali o potenziali e gestendo i workaround e gli errori noti.” Rif. 5.2.8</p> <p>D. Risposta corretta. “Scopo della pratica per la gestione degli incidenti è ridurre al minimo l’impatto negativo degli incidenti ripristinando il normale funzionamento del servizio il più rapidamente possibile.” Rif. 5.2.5</p> |

| D | R | Riferimento al programma | Motivazioni |
|----------|----------|---------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 23 | B | 1.1.d | <p>A. Risposta errata. “Cliente: chi definisce i requisiti di un servizio e si assume la responsabilità dei risultati derivanti dal consumo di tale servizio.” Rif. 2.2.2</p> <p>B. Risposta corretta. “Cliente: chi definisce i requisiti di un servizio e si assume la responsabilità dei risultati derivanti dal consumo di tale servizio.” Rif. 2.2.2</p> <p>C. Risposta errata. “Cliente: chi definisce i requisiti di un servizio e si assume la responsabilità dei risultati derivanti dal consumo di tale servizio.” Rif. 2.2.2</p> <p>D. Risposta errata. “Cliente: chi definisce i requisiti di un servizio e si assume la responsabilità dei risultati derivanti dal consumo di tale servizio.” Rif. 2.2.2</p> |
| 24 | D | 2.2.c | <p>A. Risposta errata. Secondo il principio guida “Ottimizzare e automatizzare”, è necessario comprendere e ottimizzare prima di procedere all’automazione. “I tentativi di automatizzare uno scenario complesso o non ottimale hanno scarse probabilità di ottenere il risultato desiderato.” Rif. 4.3.7.3</p> <p>B. Risposta errata. Secondo il principio guida “Partire dallo stato attuale”, è necessario comprendere la situazione corrente prima di apportare cambiamenti. “Misurare e/o osservare direttamente i servizi e i metodi già esistenti per comprenderne adeguatamente lo stato corrente e ciò che di essi può essere riutilizzato. Le decisioni su come procedere devono basarsi su informazioni il più possibile accurate.” Rif. 4.3.2.1</p> <p>C. Risposta errata. Secondo il principio guida “Concentrarsi sul valore”, tutte le iterazioni per il miglioramento devono creare valore per le parti interessate: “Tutte le attività svolte dall’organizzazione devono ricollegarsi, in modo diretto o indiretto, al valore per l’organizzazione stessa, per i suoi clienti e per le altre parti interessate”. Rif. 4.3.1</p> <p>D. Risposta corretta. Il principio guida “Procedere in modo iterativo con feedback” raccomanda di comprendere “il quadro complessivo, ma agire: a volte il peggior nemico del procedere in modo iterativo è il desiderio di comprendere e tenere conto di tutto. Questo può portare a quella che è stata definita “paralisi da analisi”, in cui viene dedicato tanto tempo ad analizzare la situazione che nulla viene fatto per affrontarla.” Rif. 4.3.3.3</p> |

| D | R | Riferimento al programma | Motivazioni |
|----------|----------|-----------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 25 | B | 7.1.d | <p>A. Risposta errata. “Non è essenziale analizzare ogni problema; è più utile compiere progressi significativi sui problemi con la massima priorità, piuttosto che indagare su ogni problema di entità minore di cui l’organizzazione sia a conoscenza.” Rif. 5.2.8</p> <p>B. Risposta corretta. “Ai problemi viene assegnata una priorità per l’analisi in base al rischio che pongono; vengono inoltre gestiti come rischi in base al potenziale impatto e alla probabilità.” Rif. 5.2.8</p> <p>C. Risposta errata. “Il controllo degli errori include inoltre l’identificazione di potenziali soluzioni permanenti, che può avere come conseguenza una richiesta di cambiamento per implementare una soluzione, ma solo se è presente una giustificazione in termini di costi, rischi e benefici.” Rif. 5.2.8</p> <p>D. Risposta errata. “Quando non è possibile risolvere un problema rapidamente, spesso è utile trovare e documentare un workaround per gli incidenti futuri, basato sulla comprensione del problema.” Rif. 5.2.8</p> |
| 26 | A | 7.1.a | <p>A. Risposta corretta. “Quando viene siglato un contratto per il servizio di un fornitore, questo deve includere dettagli di come verranno eseguite le misurazioni, creati i report e migliorati i servizi nell’arco della validità del contratto.” Rif. 5.1.2</p> <p>B. Risposta errata. I metodi Agile adottano un approccio incrementale, in quanto “sono incentrati sulla realizzazione incrementale dei miglioramenti a scadenze prestabilite”; tuttavia, questo di per sé non garantisce che un fornitore sia impegnato nel miglioramento continuo. Rif. 5.1.2</p> <p>C. Risposta errata. Molte iniziative di miglioramento adottano pratiche per la gestione dei progetti, ma per alcune questa può non essere la scelta ideale. “Molte iniziative di miglioramento adottano pratiche per la gestione dei progetti per organizzare e gestire l’esecuzione”, ma non tutte. Rif. 5.1.2</p> <p>D. Risposta errata. Molte attività di gestione dei problemi producono miglioramenti, tuttavia non tutti i problemi del fornitore si traducono in miglioramenti, di conseguenza questo non è un approccio valido. “Non è essenziale analizzare ogni problema; è più utile compiere progressi significativi sui problemi con la massima priorità, piuttosto che indagare su ogni problema di entità minore di cui l’organizzazione sia a conoscenza.” Rif. 5.2.8</p> |

| D | R | Riferimento al programma | Motivazioni |
|----------|----------|-----------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 27 | C | 3.1.c | <p>A. Risposta errata. “La dimensione Partner e fornitori include le relazioni di un’organizzazione con altre organizzazioni coinvolte nella progettazione, nello sviluppo, nel deployment, nell’erogazione, nel supporto e/o nel miglioramento continuo dei servizi. Include inoltre contratti e altri accordi tra l’organizzazione e i suoi partner o fornitori.” Piuttosto che influire sulla strategia per i fornitori, queste considerazioni dipendono da essa. Rif. 3.3</p> <p>B. Risposta errata. Piuttosto che influire sulla strategia per i fornitori, il tipo di collaborazione con i fornitori dipende da essa. Le forme di collaborazione “non sono fisse, ma si collocano lungo uno spettro. Un’organizzazione che agisce come fornitore del servizio avrà una posizione nello spettro, variabile a seconda della sua strategia e degli obiettivi per le relazioni con il cliente.” Rif. 3.3</p> <p>C. Risposta corretta. “Cultura aziendale: alcune organizzazioni hanno preferito per anni un approccio rispetto a un altro. È difficile cambiare un pregiudizio culturale di lunga data senza motivazioni convincenti.” Rif. 3.3</p> <p>D. Risposta errata. Il livello di formalità dipende dal tipo di collaborazione, che a sua volta dipende dalla strategia per i fornitori. Le forme di collaborazione “non sono fisse, ma si collocano lungo uno spettro. Un’organizzazione che agisce come fornitore del servizio avrà una posizione nello spettro, variabile a seconda della sua strategia e degli obiettivi per le relazioni con il cliente.” Rif. 3.3</p> |
| 28 | C | 6.2.f | <p>A. Risposta errata. Un cambiamento è “l’aggiunta, modifica o rimozione di qualsiasi elemento che possa avere un effetto diretto o indiretto sui servizi”. Rif. 5.2.4</p> <p>B. Risposta errata. Un evento è “qualsiasi cambiamento di stato che sia significativo per la gestione di un servizio o di un altro elemento della configurazione. Gli eventi di solito vengono riconosciuti attraverso notifiche create da un servizio IT, un elemento della configurazione o uno strumento di monitoraggio”. Rif. 5.2.7</p> <p>C. Risposta corretta. Un problema è “una causa o potenziale causa di uno o più incidenti”. Rif. 5.2.8</p> <p>D. Risposta errata. Un incidente è “un’interruzione di un servizio o riduzione nella qualità di un servizio non pianificata”. Rif. 5.2.5</p> |

| D | R | Riferimento al programma | Motivazioni |
|----------|----------|-----------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 29 | B | 6.1.b | <p>A. Risposta errata. “Scopo della pratica per il miglioramento continuo è adeguare pratiche e servizi di un’organizzazione alle nuove esigenze aziendali attraverso il miglioramento costante di prodotti, servizi e pratiche, o di tutti gli elementi coinvolti nella gestione di prodotti e servizi.” Rif. 5.1.2</p> <p>B. Risposta corretta. “Scopo della pratica per la gestione delle relazioni è stabilire e coltivare i collegamenti tra un’organizzazione e le sue parti interessate a livello strategico e tattico. Include l’identificazione, l’analisi, il monitoraggio e il miglioramento continuo delle relazioni con e tra le parti interessate.” Rif. 5.1.9</p> <p>C. Risposta errata. “Scopo della pratica per la gestione dei problemi è ridurre la probabilità e l’impatto degli incidenti individuandone le cause attuali o potenziali e gestendo i workaround e gli errori noti.” Rif. 5.2.8</p> <p>D. Risposta errata. “Scopo della pratica per la gestione degli incidenti è ridurre al minimo l’impatto negativo degli incidenti ripristinando il normale funzionamento del servizio il più rapidamente possibile.” Rif. 5.2.5</p> |
| 30 | B | 2.1 | <p>A. Risposta errata. “A sostegno di un approccio olistico alla gestione dei servizi, ITIL definisce quattro dimensioni che, nella loro totalità, sono fondamentali per favorire, in maniera efficace ed efficiente, la creazione di valore per i clienti e per le altre parti interessate sotto forma di prodotti e servizi.” L’adozione di ITIL per affrontare queste quattro dimensioni dell’ITSM aiuta a favorire la creazione del valore, ma non aiuta l’organizzazione ad adattare le indicazioni di ITIL al proprio caso specifico. Rif. 3</p> <p>B. Risposta corretta. I principi guida possono “guidare le organizzazioni nell’adozione di un approccio alla gestione dei servizi e nell’adattamento delle indicazioni di ITIL alle proprie specifiche esigenze e circostanze”. Rif. 4.3</p> <p>C. Risposta errata. “Catena del valore del servizio: un insieme di attività interconnesse, svolte da un’organizzazione per fornire un prodotto o un servizio di valore ai propri consumatori e per favorire la realizzazione del valore.” L’adozione di una catena del valore del servizio aiuta a favorire la creazione del valore, ma non aiuta l’organizzazione ad adattare le indicazioni di ITIL al proprio caso specifico. Rif. 4.1</p> <p>D. Risposta errata. Le pratiche sono “insiemi di risorse organizzative pensati per svolgere un lavoro o conseguire un obiettivo”. Non aiutano l’organizzazione ad adattare le indicazioni di ITIL al proprio caso specifico. Rif. 4.1</p> |

| D | R | Riferimento al programma | Motivazioni |
|----------|----------|---------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 31 | D | 1.2.e | <p>A. Risposta errata. Un evento è: “Qualsiasi cambiamento di stato che sia significativo per la gestione di un servizio o di un altro elemento della configurazione. Gli eventi di solito vengono riconosciuti attraverso notifiche create da un servizio IT, un elemento della configurazione o uno strumento di monitoraggio”. Rif. 5.2.7</p> <p>B. Risposta errata. Un rischio è “un possibile evento che potrebbe causare un danno o una perdita o compromettere la capacità di raggiungere gli obiettivi”. Rif. 2.5.3</p> <p>C. Risposta errata. Un risultato è “un esito per una parte interessata reso possibile da uno o più output”. Rif. 2.5.1</p> <p>D. Risposta corretta. Un output è un “deliverable, tangibile o intangibile, di un'attività”. Rif. 2.5.1</p> |
| 32 | C | 7.1.g | <p>A. Risposta errata. Il numero di metriche raccolte non verrebbe ridotto, anche se queste fossero combinate e aggregate per fornire informazioni più chiare. “La pratica richiede un approccio pragmatico all'intero servizio, non semplicemente alle sue singole componenti; ad esempio, è bene evitare di assumere singole metriche semplici (come la percentuale di disponibilità del sistema) per rappresentare l'intero servizio.” Rif. 5.2.15</p> <p>B. Risposta errata. Il motivo è ridurre la produzione di report sulle singole metriche di sistema che non risultano significative per il cliente. “Devono fare riferimento a risultati definiti, non semplicemente a metriche di esercizio. Questo scopo può essere raggiunto con dei gruppi bilanciati di metriche.” Rif. 5.2.15.1</p> <p>C. Risposta corretta. “Devono fare riferimento a risultati definiti, non semplicemente a metriche di esercizio. Questo scopo può essere raggiunto con dei gruppi bilanciati di metriche.” Rif. 5.2.15.1</p> <p>D. Risposta errata. Non influisce sul meccanismo di raccolta delle metriche. “La pratica richiede un approccio pragmatico all'intero servizio, non semplicemente alle sue singole componenti; ad esempio, è bene evitare di assumere singole metriche semplici (come la percentuale di disponibilità del sistema) per rappresentare l'intero servizio.” Rif. 5.2.15</p> |

| D | R | Riferimento al programma | Motivazioni |
|----------|----------|-----------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 33 | C | 7.1.c | <p>A. Risposta errata. “I moderni strumenti di gestione dei servizi IT possono abbinare automaticamente gli incidenti ad altri incidenti, problemi o errori noti”, ma questo non dipende dalla priorità dell’incidente, che viene utilizzata per assicurare che gli incidenti con il maggiore impatto sul business siano risolti per primi. Rif. 5.2.5</p> <p>B. Risposta errata. “Per gli incidenti più complessi è solitamente prevista l’escalation a un team di supporto per la risoluzione. In genere, l’escalation avviene in base alla categoria dell’incidente, che dovrebbe aiutare a identificare il team corretto.” Rif. 5.2.5</p> <p>C. Risposta corretta. “La priorità degli incidenti viene assegnata in base a una classificazione concordata, per assicurare che gli incidenti con il maggiore impatto sul business siano risolti per primi.” Rif. 5.2.5</p> <p>D. Risposta errata. “Una gestione degli incidenti efficace spesso richiede un alto livello di collaborazione all’interno dei singoli team e tra team diversi”, ma questo non dipende dalla priorità dell’incidente, che viene utilizzata per “assicurare che gli incidenti con il maggiore impatto sul business siano risolti per primi”. Rif. 5.2.5</p> |
| 34 | B | 6.1.d | <p>A. Risposta errata. “Scopo della pratica per la gestione delle relazioni è stabilire e coltivare i collegamenti tra un’organizzazione e le sue parti interessate a livello strategico e tattico.” Rif. 5.1.9</p> <p>B. Risposta corretta. “Scopo della pratica per la gestione degli asset IT è pianificare e gestire l’intero ciclo di vita di tutti gli asset IT per assistere l’organizzazione nel massimizzare il valore, controllare i costi e gestire i rischi.” Rif. 5.2.6</p> <p>C. Risposta errata. “Scopo della pratica per la gestione dei rilasci è rendere disponibili per l’uso servizi e funzionalità nuovi o modificati.” Rif. 5.2.9</p> <p>D. Risposta errata. “Scopo della pratica per il service desk è registrare sia le richieste di risoluzione di incidenti sia le richieste di servizio.” Rif. 5.2.14</p> |

| D | R | Riferimento al programma | Motivazioni |
|----------|----------|---------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 35 | A | 7.1.d | <p>A. Risposta corretta. “Le attività di identificazione dei problemi identificano e registrano i problemi. Comprendono: ...rilevamento di criticità duplicate e ricorrenti da parte degli utenti, del service desk e del personale di supporto tecnico.” Rif. 5.2.8</p> <p>B. Risposta errata. L’identificazione del team corretto per l’escalation di un incidente si basa sulla categoria dell’incidente, non sugli incidenti ricorrenti. “Per gli incidenti più complessi è solitamente prevista l’escalation a un team di supporto per la risoluzione. In genere, l’escalation avviene in base alla categoria dell’incidente, che dovrebbe aiutare a identificare il team corretto.” Rif. 5.2.5</p> <p>C. Risposta errata. Scopo della pratica per la gestione delle richieste di servizio è “trattare in modo semplice ed efficace tutte le richieste di servizio predefinite avviate dagli utenti garantendone così la qualità concordata”. Questo scopo non richiede che il service desk rilevi le criticità ricorrenti. Rif. 5.2.16</p> <p>D. Risposta errata. “Un’autorità del cambiamento è la persona o il gruppo che autorizza un cambiamento. È essenziale assegnare la corretta autorità del cambiamento a ogni tipo di cambiamento, per assicurare che il cambiamento venga abilitato in modo sia efficiente che efficace.” Questa assegnazione viene eseguita in base al tipo di cambiamento e non richiede che il service desk rilevi le criticità ricorrenti. Rif. 5.2.4</p> |
| 36 | D | 5.2.a | <p>A. Risposta errata. “Scopo dell’attività Migliorare della catena del valore è assicurare il miglioramento continuo di prodotti, servizi e pratiche in tutte le attività della catena del valore e nelle quattro dimensioni della gestione del servizio.” Rif. 4.5.2</p> <p>B. Risposta errata. “Scopo dell’attività Coinvolgere della catena del valore è fornire una buona comprensione delle esigenze delle parti interessate, trasparenza, coinvolgimento continuo e relazioni positive con tutte le parti interessate.” Rif. 4.5.3</p> <p>C. Risposta errata. “Scopo dell’attività Ottenere/costruire della catena del valore è assicurare che i componenti del servizio siano disponibili quando e dove richiesto e che siano conformi alle specifiche concordate.” Rif. 4.5.5</p> <p>D. Risposta corretta. “Scopo dell’attività Pianificare della catena del valore è assicurare una comprensione condivisa della visione, dello stato attuale e della direzione di miglioramento per tutte e quattro le dimensioni e tutti i prodotti e i servizi in un’organizzazione.” Rif. 4.5.1</p> |

| D | R | Riferimento al programma | Motivazioni |
|----------|----------|---------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 37 | D | 2.2.a | <p>A. Risposta errata. Questo principio sottolinea in particolare il modo con cui vengono affrontate le attività: “Utilizzare sempre il numero di passi minimo necessario per conseguire un obiettivo. Adottare un ragionamento basato sui risultati per produrre soluzioni pratiche in grado di offrire risultati di valore.” Rif. 4.3.6</p> <p>B. Risposta errata. Questo principio si concentra sull’aumento dell’efficacia e dell’efficienza. “Le organizzazioni devono ottenere il massimo valore dal lavoro svolto dalle proprie risorse umane e tecniche.” Rif. 4.3.7</p> <p>C. Risposta errata. Questa è un’indicazione di come approcciare la realizzazione di cambiamenti. “Resistere alla tentazione di fare tutto in una sola volta. Anche le iniziative di più vasta portata possono essere realizzate in modo iterativo. Organizzando il lavoro in sezioni più piccole e gestibili, che possono essere eseguite e completate entro i tempi previsti, è più facile ottenere e mantenere la concentrazione su ciascuno sforzo.” Rif. 4.3.3</p> <p>D. Risposta corretta. “Questa sezione si concentra principalmente sulla creazione del valore per i consumatori del servizio... Questo valore può assumere varie forme, come profitti, fidelizzazione dei clienti, riduzione dei costi o opportunità di crescita.” Rif. 4.3.1</p> |
| 38 | B | 7.1.g | <p>A. Risposta errata. “I service desk offrono agli utenti un percorso chiaro per segnalare criticità, porre domande e presentare richieste, che vengono riconosciute, classificate, assegnate e affrontate.” Rif. 5.2.14</p> <p>B. Risposta corretta. “La gestione dei livelli di servizio fornisce la visibilità completa dei servizi dell’organizzazione. A tale scopo, la gestione dei livelli di servizio: ...acquisisce e produce report sulle criticità dei servizi, comprese le performance a fronte dei livelli di servizio definiti.” Rif. 5.2.15</p> <p>C. Risposta errata. “Una richiesta presentata da un utente o dal rappresentante autorizzato di un utente che avvia un’azione del servizio che è stata concordata come facente parte della normale erogazione del servizio.” Rif. 5.2.16</p> <p>D. Risposta errata. “La pratica per la gestione della configurazione del servizio raccoglie e gestisce informazioni su un’ampia varietà di elementi della configurazione, tra cui in genere rientrano hardware, software, reti, edifici, persone, fornitori e documentazione.” Rif. 5.2.11</p> |

| D | R | Riferimento al programma | Motivazioni |
|----------|----------|-----------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 39 | C | 7.1.b | <p>A. Risposta errata. I cambiamenti d'emergenza sono "cambiamenti che devono essere introdotti il prima possibile; ad esempio, per risolvere un incidente o implementare una patch di sicurezza." L'implementazione di un nuovo rilascio pianificato di un'applicazione software non rientra in questa categoria e viene pianificata e realizzata come un cambiamento normale. Rif. 5.2.4</p> <p>B. Risposta errata. I cambiamenti d'emergenza sono "cambiamenti che devono essere introdotti il prima possibile; ad esempio, per risolvere un incidente o implementare una patch di sicurezza." Un aggiornamento informatico a basso rischio implementato sotto forma di richiesta di servizio non rientra in questa categoria. L'uso di una richiesta di servizio implica che si tratta di un cambiamento standard, dal momento che i cambiamenti standard "spesso vengono avviati come richieste di servizio". Rif. 5.2.4</p> <p>C. Risposta corretta. I cambiamenti d'emergenza sono "cambiamenti che devono essere introdotti il prima possibile; ad esempio, per risolvere un incidente o implementare una patch di sicurezza". Rif. 5.2.4</p> <p>D. Risposta errata. I cambiamenti d'emergenza "devono essere introdotti il prima possibile; ad esempio, per risolvere un incidente o implementare una patch di sicurezza. I cambiamenti d'emergenza non sono generalmente inclusi in una programmazione dei cambiamenti e il processo per la valutazione e l'autorizzazione è accelerato per assicurarne una rapida implementazione". Un'implementazione hardware e software programmata di vasta entità non rientra in questa categoria e viene pianificata e implementata come un cambiamento normale. Rif. 5.2.4</p> |

| D | R | Riferimento al programma | Motivazioni |
|----------|----------|-----------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 40 | B | 2.2.b | <p>A. Risposta errata. Secondo il principio guida “Concentrarsi sul valore”, “tutte le attività svolte dall’organizzazione devono ricollegarsi, in modo diretto o indiretto, al valore per l’organizzazione stessa, per i suoi clienti e per le altre parti interessate.” Questo non è l’aspetto principale di cui si occupa il principio guida “Partire dallo stato attuale”. Rif. 4.3.1</p> <p>B. Risposta corretta. Il principio guida “Partire dallo stato attuale” sottolinea come “un’adeguata comprensione dello stato corrente dei servizi e dei metodi è importante per selezionare gli elementi da riutilizzare, alterare o adottare come base su cui costruire.” Rif. 4.3.2.3</p> <p>C. Risposta errata. Il principio guida “Collaborare e promuovere la visibilità” è incentrato sul coinvolgimento e sulla comunicazione con le parti interessate giuste. “Quando le iniziative coinvolgono le persone giuste nei ruoli corretti, il lavoro trae beneficio dal migliore coinvolgimento, dalla maggiore rilevanza (grazie alla disponibilità di migliori informazioni per il processo decisionale) e dalla più alta probabilità di successo a lungo termine.” Questo non è l’aspetto principale di cui si occupa il principio guida “Partire dallo stato attuale”. Rif. 4.3.4</p> <p>D. Risposta errata. L’aspetto principale di cui si occupa il principio guida “Procedere in modo iterativo con feedback” è la suddivisione delle iniziative in sezioni più piccole. “Organizzando il lavoro in sezioni più piccole e gestibili, che possono essere eseguite e completate entro i tempi previsti, è più facile ottenere e mantenere la concentrazione su ciascuno sforzo”. Questo non è l’aspetto principale di cui si occupa il principio guida “Partire dallo stato attuale”. Rif. 4.3.3</p> |