

# Egzamin próbny ITIL®

## Przykładowe dokumenty egzaminacyjne oficjalnego akredytora ITIL

### Regulamin

Pobranie tego dokumentu i/lub korzystanie z niego oznacza Państwa zgodę na przestrzeganie poniższego regulaminu:

1. Wszystkie dokumenty Egzamin próbny (elektroniczne lub papierowe) są przeznaczone wyłącznie do użytku osobistego.

2. Egzaminy próbne mogą służyć wyłącznie do następujących celów:

- jako pomoc naukowa dla osób, które chcą podejść do egzaminu ITIL, lub
- jako podręczne źródło wiedzy.

3. Pobranie bezpłatnej wersji cyfrowej egzaminu próbnego ITIL jest równoznaczne ze zobowiązaniem się do:

- niedrukowania i niekopiowania dokumentu (chyba że do użytku osobistego);
- nieudostępniania dokumentu stronom trzecim;
- niesprzedawania dokumentu.

4. Jeśli chcą Państwo wykorzystać egzamin próbny w całości lub części do celów innych niż samodzielna nauka lub posłużenie się nimi jako podręcznym źródłem wiedzy, prosimy o kontakt z AXELOS Accreditation Team ([accreditation@axelos.com](mailto:accreditation@axelos.com)).



***Egzamin ITIL Foundation***

***Egzamin próbny C***

***Odpowiedzi i uzasadnienie***

© AXELOS Limited 2018.  
AXELOS® i ITIL® są zastrzeżonymi znakami handlowymi firmy AXELOS Limited.  
The Swirl Logo AXELOS jest znakiem handlowym firmy AXELOS Limited.  
Reprodukcja tych materiałów wymaga zgody firmy AXELOS Limited.  
Wszystkie prawa zastrzeżone.

Do dokumentu egzaminacyjnego: PL\_ITIL\_FND\_SamplePaperC

P	O	Odsyłacz do sylabusu	Odsyłacz do podręcznika	Uzasadnienie
1	B	FND01-1	SS 2.1.7 Najlepsze praktyki w domenie własności publicznej	Technologia (odpowiedź B) jest czynnikiem aktywującym najlepszą praktykę, <u>a nie źródłem</u> najlepszej praktyki. Standardy (odpowiedź A), badania akademickie (odpowiedź C) i wewnętrzne doświadczenie (odpowiedź D) to wszystkie <u>źródła</u> najlepszej praktyki.
2	C	FND01-2	SS 1.4 Dlaczego ITIL pozwala odnieść sukces?	Zgodnie z wytycznymi cechy zawarte w odpowiedzi C przyczyniają się do sukcesu ITIL: niezależność od dostawcy, brak nakazowości i najlepsze praktyki. Cechy „nakazowość” i „specyficzność dla danego rozwiązania” są sprzeczne z tymi cechami, które przyczyniają się do sukcesu ITIL. „Publiczna dostępność” to cecha ITIL, ale nie jest ona powiązana z dwiema innymi prawidłowymi cechami.
3	B	FND01-4	SS 3.2.1.2 Klienci wewnętrzni i zewnętrzni	Jeśli istnieje umowa, klient musi być zewnętrzny, ponieważ umowy nie są wymagane w przypadku klientów wewnętrznych. Z tego względu klienci wewnętrzni (odpowiedź D) to nieprawidłowa odpowiedź. Klienci strategiczni (odpowiedź A) i najbardziej wartościowi klienci (odpowiedź C) mogą być wewnętrzni lub zewnętrzni, a więc mogą, ale nie muszą wymagać umowy.
4	C	FND01-10	SS 2.2.2 Procesy	Funkcje <u>nie są częścią</u> procesu, ale <u>koordynują</u> procesy. Role (odpowiedź A) zaangażowane w procesie są zawsze zdefiniowane, nawet jeśli są to tylko role właściciela procesu i menedżera procesu. Żaden proces nie może działać bez danych wejściowych (odpowiedź B). Każdy proces należy mierzyć przy użyciu metryk (odpowiedź D), aby umożliwić jego efektywne zarządzanie.
5	D	FND02-2	SS 1 Wprowadzenie	Prawidłowe są tylko opcje 1 i 4. Uzupełniające wskazówki ITIL obejmują wiele podręczników, blogów i dokumentów technicznych, które opisują jego interfejs z innymi modelami operacyjnymi, np. SIAM, COBIT itp. Obejmuje to również podręczniki i artykuły dotyczące konkretnych sektorów przemysłu, np. sektor państwowy, finanse itp. Opracowywanie interfejsów aplikacji i rekrutacja w zakresie IT może być bardziej specyficzna dla rozwoju oprogramowania i praktyk czy metodologii HR (kadry) niż stanowi uzupełnienie dla ITIL.
6	B	FND02-7	ST 1.1.1 Cele przekazywania usług	Wiele procesów przekazywania usług, np. zarządzanie zmianami, służy do zapewniania, że zmiany usług tworzą oczekiwaną wartość dla biznesu. Pozostałe odpowiedzi są nieprawidłowe, ponieważ stanowią cele procesów na innych etapach cyklu życia. Odpowiedź A to cel zarządzania poziomem świadczenia usług. Odpowiedź C jest bardziej celem eksploatacji usług, a odpowiedź D należy do procesu zarządzania katalogiem usług.

7	B	FND02-9	SO 1.1.1 Cele eksploatacji usług	<p>Proces zarządzania incydentami i problemami w ramach eksploatacji usług może pomóc zminimalizować przestoje.</p> <p>Pozostałe odpowiedzi są nieprawidłowe, ponieważ nie dotyczą codziennej eksploatacji usług: projektowanie usług (odpowiedź A) tworzy plan usług, proces przekazywania usług (odpowiedź D) zapewnia przeniesienie usługi do środowiska produkcyjnego, a proces ustawicznego doskonalenia usług (odpowiedź C) pomaga organizacji zidentyfikować obszary wymagające poprawy pod względem ogólnej skuteczności i wydajności usługi.</p>
8	D	FND03-4	SS 4.2.4.5 Struktura katalogu usług	<p>Portfel usług obejmuje katalog usług (widoczny dla klientów) oraz planowane usługi i wycofane usługi (niewidoczne dla klientów).</p> <p>Odpowiedź A jest nieprawidłowa, ponieważ katalog usług określa opis usługi, a nie czynności, które należy wykonać. Odpowiedź B jest nieprawidłowa, ponieważ katalog usług jest używany jako podstawa do tworzenia umów SLA, ale nie są one wymienione w katalogu. Odpowiedź C jest nieprawidłowa, ponieważ katalog usług zawiera świadczone, a nie wymagane usługi.</p>
9	B	FND03-5	SS 2.3.1 Nadzór	<p>Odpowiedź B jest prawidłowa, ponieważ nadzór dotyczy wyłącznie polityki i wytycznych dla organizacji.</p> <p>Chociaż można uznać, że inne opcje zawierają politykę i ustalone wytyczne, ale NIE są one ich głównym aspektem i wszystkie będą określane przez standardy nadzoru organizacji.</p>
10	A	FND03-12	SD 4.3.4 Polityki, zasady i podstawowe koncepcje	<p>OLA to umowa zawarta pomiędzy dostawcą usług informatycznych i częścią tej samej organizacji, która pomaga przy świadczeniu usług.</p> <p>Odpowiedź B opisuje umowę. Odpowiedź C opisuje informacje, które można znaleźć w umowie SLA. Opis usług biznesowych z odpowiedzi D będzie prawdopodobnie znajdować się w katalogu usług.</p>
11	A	FND03-31	SO 4.4.5.7 Generowanie zapisu znanych błędów	<p>(Uwaga: to pytanie dotyczy „zapisu znanych błędów”, a nie „znanego błędu”).</p> <p>W niektórych przypadkach korzystne może być wygenerowanie zapisu znanych błędów na wcześniejszym etapie w ogólnym procesie, nawet jeśli diagnoza nie będzie kompletna lub nie znaleziono jeszcze obejścia. Może to być stosowane do celów informacyjnych lub do zidentyfikowania głównej przyczyny lub obejścia, które wydają się rozwiązywać problem, ale nie zostało to w pełni potwierdzone.</p> <p>Odpowiedź B jest nieprawidłowa, ponieważ zapisy znanych błędów mogą być tworzone z zewnętrznych źródeł zanim problem zostanie zarejestrowany, ale nie zawsze tak jest. Odpowiedź C jest nieprawidłowa, ponieważ zapis znanych błędów nie zostałby utworzony z zapisu incydentu. Odpowiedź D jest nieprawidłowa, ponieważ następna wersja usługi może wprowadzić poprawkę do znanego błędu, eliminując go.</p>

12	A	FND03-37	ST 4.2.4.6 Propozycje zmiany	<p>Proces propozycji zmiany jest stosowany w przypadku, gdy występują znaczące koszty i/lub ryzyko, często wymagające zatwierdzenia przez wysokich rangą przedstawicieli klientów lub usługodawców.</p> <p>Polityka zmian (odpowiedź B) określa, kiedy należy składać propozycje lub żądania zmian. Wniosek o usługę (odpowiedź C) składa się w przypadku nieistotnych poziomów zmian ze znanymi zagrożeniami i kosztami. Rejestr ryzyka (odpowiedź D) rejestruje rodzaj i poziom ryzyka zdarzeń, które mogą mieć wpływ na usługę (które, jeśli wystąpią, mogą wymagać zmian).</p>
13	B	FND03-41	SS 2.1.5 Interesariusze w zarządzaniu usługami	<p>Klient uzgadnia cele usługi z usługodawcą za pośrednictwem umowy SLA.</p> <p>Porozumienia z dostawcami (odpowiedź C) są określone w umowach. Użytkownik (odpowiedź A) usługi niekoniecznie musi być klientem. W takim przypadku klient uzgadnia cele dla usługi, której odbiorcą będzie użytkownik. Pracownicy centrum obsługi użytkowników (odpowiedź D) mogą być zaangażowani w zgłaszanie celów, ale nie w ich uzgadnianie.</p>
14	A	FND04-2	SS 3.2.3.1 Tworzenie wartości	<p>Prawidłowa odpowiedź to A, wartość jest zawsze określana przez klienta. Wynika to stąd, że postrzeganie klienta wpływa na sposób mierzenia wartości. Nie jest ono mierzone wyłącznie w kategoriach finansowych.</p> <p>Nie zawsze jest to związane z kosztem usługi lub jej rekomendowanymi cechami.</p>
15	C	FND04-3	SD 3.1.5 Kompleksowy i zintegrowany projekt usługi Rys. 3.3	<p>Prawidłowa odpowiedź to C, usługi i technologia to przykłady PRODUKTÓW, a nie partnerów czy procesów.</p> <p>Produktywność nie należy do 4 P.</p>
16	B	FND04-4	SD 3.1.1 Całościowy projekt usługi	<p>Kluczem do odpowiedzi jest całościowy charakter projektu usługi oraz zamiar osiągnięcia rezultatów i stworzenia wartości zdefiniowanej w strategii usługi.</p> <p>Pozostałe trzy odpowiedzi to wszystkie obszary, których dotyczy projekt usługi, ale nie są one GŁÓWNYM powodem.</p>
17	D	FND04-9	CSI 3.1.1 Pytania biznesowe dotyczące CSI	<p>Odpowiedź D opisuje kompletne podejście polegające na ustawicznym doskonaleniu usług.</p> <p>Odpowiedź B pomija dwa kroki w podejściu CSI a terminy są nieprawidłowe. Odpowiedź A opisuje cykl życia usługi, a nie kroki w CSI. Odpowiedź C bardziej dotyczy cyklu Deminga „zaplanuj, wykonaj, sprawdź, działaj” i ponownie nie są to uznawane kroki w podejściu CSI.</p>
18	C	FND04-10	CSI 5.5 Metryki	<p>Technologia, proces i usługa to trzy rodzaje metryk, które wspierają działania CSI, jak stwierdzono w publikacji CSI.</p>
19	B	FND05-22	SS 4.3.2 Zakres	<p>Budżetowanie obejmuje spojrzenie w przyszłość w celu prognozowania wydatków i przychodów.</p> <p>Rachunkowość (odpowiedź A) to proces rejestrowania i księgowania wydatków. Modele kosztów (odpowiedź C) służą do obliczania kosztów świadczenia usług. Naliczanie opłat (odpowiedź D) to proces, dzięki któremu można odzyskać koszty od klientów.</p>

20	D	FND05-23	SS 4.5.1 Cele	<p>Proces zarządzania relacjami biznesowymi obejmuje komunikację na poziomie strategicznym.</p> <p>Centrum obsługi użytkowników (odpowiedź C) nie jest procesem, mimo że zapewnia dane dotyczące poziomu usług do raportowania. Pomimo że rezultaty zarządzania portfelem usług (odpowiedź B) i zarządzania katalogiem usług (odpowiedź A) są używane w komunikacji z klientem, nie stanowią one procesu odpowiedzialnego za to.</p>
21	B	FND05-31	SD 4.3.5.1 Projektowanie ram umowy SLA	<p>B to PRAWIDŁOWA odpowiedź.</p> <p>Opcja 1 (nieprawidłowa) – jeśli umowa SLA stanowi część umowy, można dołączyć terminologię prawniczą, jednak jeśli dokument nie jest prawnie wiążący, terminologia prawnicza nie jest konieczna.</p> <p>Opcja 2 (prawidłowa) – wszystkie cele umowy SLA muszą być mierzalne, aby zapobiec sprzecznościom dotyczącym ich spełnienia.</p> <p>Opcja 3 (prawidłowa) – wymagane są podpisy klienta i dostawcy, aby wykazać, że akceptują oni swoje obowiązki zgodnie z postanowieniami umowy SLA.</p> <p>Opcja 4 (prawidłowa) – cena usługi może być uwzględniona, ale koszt świadczenia usługi zostanie pominięty.</p>
22	D	FND05-31	SD 4.3.5.1 Projektowanie ram umowy SLA	<p>Umowa SLA oparta na usłudze określa uzgodniony poziom świadczenia usług dla konkretnej usługi, która może być dostarczana wielu klientom.</p> <p>Odpowiedź A opisuje umowę SLA dla odbiorcy, gdzie pojedynczy klient ma umowę SLA dotyczącą wielu usług. Odpowiedź B jest w połowie prawidłowa, ponieważ obejmuje pojedynczą usługę, ale nie jest w pełni prawidłowa, ponieważ nie określa wielu klientów. Odpowiedź C opisuje jeden z poziomów (usług) wielopoziomowej umowy SLA.</p>
23	B	FND05-41	SD 4.2.1 Przyczyny i cele	<p>Odpowiedź B jest prawidłowa, ponieważ określa odpowiedzialność procesu zarządzania poziomem usług, a NIE procesu zarządzania katalogiem usług.</p> <p>Dokładność katalogu (odpowiedź A), zgodność z innymi elementami portfela usług (odpowiedź C) i kompletność katalogu usług (odpowiedź D) są wszystkie nieprawidłowe, ponieważ są elementami procesu zarządzania katalogiem usług.</p>
24	C	FND05-44	SD 4.8.1 i 4.8.2 Przyczyny i cele	<p>Prawidłowa odpowiedź to C. Proces zarządzania dostawcami zarządza systemem SCMS, a nie SKMS. Pozostałe opcje stanowią prawidłowe cele procesu zarządzania dostawcami.</p>

25	B	FND05-47	SD 4.1.1 Przyczyny i cele	<p>Prawidłowa odpowiedź to B) Koordynacja projektów. Zapewnianie zgodności projektów modelu usługi z wymaganiami, w tym strategicznymi, architektonicznymi, w zakresie nadzoru i korporacyjnymi, jest ustalonym celem procesu koordynacji projektów.</p> <p>Odpowiedź A – Proces planowania i wsparcia przekazywania usług będzie miał na celu zapewnienie, że wdrożenie zatwierdzonego projektu (zgodnego z wymaganiami) za pośrednictwem pakietu projektowania usług zostało przekazane do eksploatacji.</p> <p>Odpowiedź C – Proces zarządzania poziomem usług może być uwzględniony w przypadku ustalenia odpowiednich celów wydajności usługi, a następnie śledzenia zgodności modelu z poziomami usługi, gdy jest w eksploatacji.</p> <p>Odpowiedź D – Proces zarządzanie zmianami może być uwzględniony w przypadku wprowadzenia zmian w modelu usługi i jego początkowego wdrożenia w ramach etapu przekazywania usługi.</p>
26	C	FND05-51	ST 4.2.5.11 Pilne zmiany	<p>W wytycznych ITIL stwierdza się, że pełna rada ds. zmian (CAB) jest najlepszym organem do rozważenia zmiany. Zostanie ona zastąpiona przez radę ds. pilnych zmian (ECAB), jeśli okaże się to logistycznie niemożliwe.</p> <p>Odpowiedź A jest nieprawidłowa, ponieważ rada ds. zmian (CAB) uwzględni niektóre zmiany o wysokim priorytecie, gdy czas pozwoli na ich połączenie. Odpowiedź B jest nieprawidłowa, ponieważ weryfikacja zmian jest rolą pełnej rady ds. zmian (CAB). Odpowiedź D jest nieprawidłowa, ponieważ rada ds. pilnych zmian (ECAB) nie zostanie wykorzystana do zmniejszenia zaległości w zmianach.</p>
27	A	FND05-51	ST 4.2.5.10 Rada ds. zmian	<p>Radzie ds. zmian zazwyczaj przewodniczy menedżer zmiany.</p> <p>Jest prawdopodobne, że pozostałe trzy osoby mogą <u>uczestniczyć</u> w radzie ds. zmian, aby przekazywać lub uzyskiwać informacje.</p>
28	C	FND05-61	ST 4.4.5 Czynności, metody i techniki procesu	<p>„Wydanie, tworzenie i test” występują po planowaniu wydania i wdrożenia (odpowiedź D) jako druga faza.</p> <p>„Przegląd i zamknięcie” (odpowiedź A) to czwarty i ostatni etap. „Autoryzowanie zmiany” (odpowiedź B) jest działaniem związanym z zarządzaniem zmianami i wykracza poza zakres zarządzania wydaniem i wdrożeniami.</p>
29	A	FND05-62	ST 4.7.1 Przyczyny i cele	<p>Mimo że zarządzanie wiedzą jest procesem w ramach przekazywania usług, jest ono określane jako proces całego cyklu życia zapewniający, że wiarygodna i pewna wiedza, informacje oraz dane są dostępne i aktualne na wszystkich pięciu etapach.</p>
30	C	FND05-64	ST 4.1.2 Zakres	<p>Proces planowania i wsparcia przekazywania działają jak klej łączący etap przekazania usługi. W tym miejscu powstaje zatem odpowiedzialność za planowanie i koordynację zasobów wymaganych do przekazywania usług.</p>

## Egzamin ITIL Foundation

31	A	FND05-71	SO 4.2.5.9 Czynności, metody i techniki procesu	Opcje 1 i 2 są prawidłowe. Należy sprawdzić kategorię zamknięcia incydentu, ponieważ to dane pierwotne można wykorzystywać do wielu celów, np. aby pomóc w zidentyfikowaniu tendencji powtarzających się incydentów dla potrzeb procesu zarządzania problemami. Użytkownik będzie z pewnością usatysfakcjonowany z rezultatu, ponieważ stanowią go osoby objęte wpływem. Jest to bardzo często stosowane przez centrum obsługi użytkowników, które kontaktuje się z nimi w celu potwierdzenia zamknięcia.
32	A	FND05-71	SO 4.2.5.6 Eskalacja incydentów	Eskalacja hierarchiczna ma miejsce, gdy władze wyższego szczebla muszą zostać poinformowane i/lub podjąć decyzję, często by zwrócić uwagę na rozwiązanie incydentu.  Odpowiedzi B i C opisują eskalację funkcyjną, ale nie eskalację w górę hierarchii organizacji. Odpowiedź D stanowi powód przeprowadzenia eskalacji hierarchicznej, ale nie jest to jej opis.
33	A	FND05-72	SO 4.4.6.4 Interfejsy	Jeśli istnieje prawdopodobieństwo zakłóceń w działalności biznesowej, w ramach procesu zarządzania ciągłością należy ocenić sytuację i ustalić sposób działania.  Proces zarządzania dostępnością (odpowiedź B) koncentruje się bardziej na działaniu projektowym. Proces zarządzania incydentami (odpowiedź C) najprawdopodobniej będzie zajmować się pierwotnymi incydentami, które doprowadziły do zgłoszenia problemu. Proces zarządzania zmianą (odpowiedź D) zostanie uwzględniony tylko wtedy, gdy proponowana poprawka wymaga autoryzacji.
34	B	FND05-72	SO 4.4.2 Zakres	Proaktywne zarządzanie problemami obejmuje analizę danych, poszukiwanie tendencji i w efekcie zgłaszanie problemów.  Proces zarządzania poziomem świadczenia usług (odpowiedź A) może przyczyniać się do, ale nie będzie analizować danych incydentów o niskim poziomie. Proces zarządzania zmianą (odpowiedź C) nie analizuje danych incydentów pod kątem tendencji. Proces zarządzania zdarzeniami (odpowiedź D) będzie poszukiwać tendencji, ale w danych <u>zdarzeń</u> .
35	A	FND05-82	SO 4.3.2 Zakres	Pytania „jak” i standardowe zmiany to dobre przykłady wniosków o usługę.  Odpowiedź B jest zbyt szeroka, ponieważ obejmuje również duże zmiany i projekty. Odpowiedź C jest częściowo prawidłowa, ponieważ narzędzia internetowe oraz samopomocowe są często wykorzystywane do wniosków o usługę. Jednak nie jest to jedyny sposób na zgłoszenie wniosku, a więc nie jest to NAJLEPSZY opis. Odpowiedź D opisuje zmianę, a nie wniosek o usługę.



36	B	FND06-1	SO 6.3.3 Struktura organizacyjna centrum obsługi użytkowników	Lokalne centrum obsługi użytkowników (odpowiedź A) służy użytkownikom w tej samej lokalizacji. Wirtualne centrum obsługi użytkowników (odpowiedź C) może znajdować się w wielu lokalizacjach, ale w opinii klienta to jeden punkt obsługi. Praca rotacyjna w kolejnych strefach czasowych (odpowiedź D) to model centrum obsługi użytkowników, w którym kontrola zmienia się w zależności od pory dnia. Centrum obsługi IT (odpowiedź B) nie jest opisane w publikacjach ITIL jako struktura organizacyjna.
37	B	FND06-2	SO 6.5.1 Rola zarządzania eksploatacją	Kontrola eksploatacji IT, w ramach zarządzania eksploatacją IT, zapewni personel do centrum operacyjnego (jest to funkcja monitorowania na pierwszej linii w centrum przetwarzania danych lub centrum operacji sieciowych). Realizacja wniosku (odpowiedź C) jest procesem, więc nie może zapewnić personelu. Zarządzanie techniczne i zarządzanie aplikacjami (odpowiedzi A i D) będzie działać poza obszarem centrum operacyjnego.
38	C	FND07-1	SD 6.3.2 Ogólna rola właściciela procesu	Właściciel procesu zdefiniuje strategię procesu (odpowiedź A), dopilnuje, aby osoby zaangażowane wiedziały o tym (odpowiedź B) i pomoże zidentyfikować usprawnienie (odpowiedź D). Plany w zakresie IT do spełnienia potrzeb biznesowych NIE należą do zakresu odpowiedzialności.
39	C	FND07-2	SD 3.7.4.1 Projektowanie ról – model RACI	W macierzy RACI „I” oznacza „poinformowany (informed)” tj. stale informowany. „A” w modelu RACI oznacza „nadzorujący (accountable)” (odpowiedź A). „R” to „odpowiedzialny (responsible)”, co oznacza wykonywanie i zarządzanie działaniami (odpowiedzi B i D).
40	A	FND08-2	SS 7.1 Automatyzacja usług	Proces automatyzacji usług zapewnia korzyści dla następujących obszarów zarządzania usługami: Projektowanie i modelowanie Katalog usług Analiza rozpoznawania wzorców Klasyfikacja, priorytetyzacja i ustalanie kolejności Wykrywanie, monitorowanie i optymalizacja Struktura DIKW (odpowiedź B) odnosi się do zarządzania wiedzą, (odpowiedź C) proces zarządzania popytem poprawiłby rozpoznawanie i optymalizację wzorców, ale nie wykrywanie. (Odpowiedź D) ma na celu poprawę wydajności i skuteczności rutynowych zmian o niewielkim wpływie.