

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).



Egzamin ITIL Foundation

Egzamin próbny C

Broszura z pytaniami

Test jednokrotnego wyboru

Czas trwania egzaminu: 60 minut

Instrukcja

1. Należy udzielić odpowiedzi na wszystkie 40 pytań. Za każde pytanie można uzyskać jeden punkt.
2. Zaznacz odpowiedzi w dołączonym arkuszu odpowiedzi. Używaj ołówka (NIE długopisu).
3. Na każde pytanie jest tylko jedna prawidłowa odpowiedź.
4. Na wypełnienie tego arkusza przewidziano 60 minut.
5. Zaliczenie egzaminu wymaga uzyskania co najmniej 26 punktów na 40 możliwych (65%).

1. Która z poniższych odpowiedzi NIE jest źródłem najlepszej praktyki?
 - a) Normy
 - b) Technologia
 - c) Badania akademickie
 - d) Wewnętrzne doświadczenie

2. Które trzy cechy charakterystyczne dla wytycznych ITIL przyczyniają się do sukcesu ITIL?
 - a) Nakazowość, najlepsza praktyka i specyficzność dla danego rozwiązania
 - b) Publiczna dostępność, nakazowość, najlepsza praktyka
 - c) Niezależność od dostawcy, brak nakazowości i najlepsza praktyka
 - d) Publiczna dostępność, specyficzność dla danego rozwiązania i niezależność od dostawcy

3. Jakim terminem ITIL określa się klientów dostawcy usług IT, którzy nabywają usługi zgodnie z postanowieniami umowy podpisanej w oparciu o przepisy prawa?
 - a) Klienci strategiczni
 - b) Klienci zewnętrzni
 - c) Wartościowi klienci
 - d) Klienci wewnętrzni

4. Która z poniższych odpowiedzi NIE jest zdefiniowana jako część każdego procesu?
- a) Role
 - b) Wejścia i wyjścia procesu
 - c) Funkcje
 - d) Metryki
5. Który z poniższych obszarów ITIL mógłby wspomóc uzupełniającymi wskazówkami?
- 1. Adaptowanie najlepszych praktyk w specyficznych sektorach przemysłu
 - 2. Tworzenie interfejsów aplikacji do usług
 - 3. Specjalistyczne praktyki rekrutacji do działu IT
 - 4. Integracja ITIL z innymi modelami operacyjnymi
- a) 1 i 2
 - b) 2 i 3
 - c) 3 i 4
 - d) 1 i 4
6. Która z poniższych odpowiedzi opisuje cel przekazania usług?
- a) Negocjowanie poziomów świadczenia dla nowych usług
 - b) Zapewnienie, że zmiany usług tworzą oczekiwaną wartość dla biznesu
 - c) Zmniejszenie wpływu przestojów w świadczeniu usług krytycznych dla biznesu na kluczowe usługi
 - d) Planowanie i zarządzanie wpisami do katalogu usług

7. Który z etapów cyklu życia zagwarantuje, że wpływ przestojów w świadczeniu usług jest zminimalizowany na co dzień?
- a) Projektowanie usług
 - b) Eksploatacja usługi
 - c) Ustawiczne doskonalenie usług
 - d) Przekazanie usług
8. Które z poniższych stanowi NAJLEPSZY opis katalogu usług?
- a) Dokument używany przez personel IT do identyfikowania działań, które należy wykonać
 - b) Lista wszystkich umów o gwarantowanym poziomie świadczenia usługi (SLA)
 - c) Lista wszystkich wymagań biznesowych, które nie stały się jeszcze usługami
 - d) Część portfela usług widoczna dla klientów
9. Które z poniższych związane jest z polityką i wytycznymi?
- a) Zarządzanie potencjałem wykonawczym
 - b) Nadzór
 - c) Projektowanie usług
 - d) Zarządzanie poziomem świadczenia usługi

10. Która z poniższych odpowiedzi jest przykładem umowy o gwarantowanym poziomie wsparcia (OLA)?

- a) Dokument przedstawiający umowy między usługodawcami w tej samej organizacji
- b) Dokument określający zakres odpowiedzialności dostawcy usług IT i klienta
- c) Dokument opisujący klientowi, w jaki sposób będą codziennie świadczone usługi
- d) Dokument opisujący usługi biznesowe i ich docelowe poziomy świadczenia pracownikom operacyjnym

11. Zapis znanego błędu został utworzony po zakończeniu diagnozy problemu, ale przed znalezieniem obejścia.

Czy to jest prawidłowe podejście?

- a) Tak: można utworzyć zapis znanego błędu w dowolnym momencie, gdy jest to uzasadnione
- b) Nie: przed zarejestrowaniem problemu należy utworzyć zapis znanego błędu
- c) Nie: zapis znanego błędu jest tworzony po zgłoszeniu pierwotnego incydentu
- d) Nie: należy utworzyć zapis znanego błędu przy następnej wersji usługi

12. Które z poniższych służy do przekazania wysokopoziomowego opisu poważnej zmiany, która wiązała się ze znacznymi kosztami i ryzykiem dla organizacji?

- a) Propozycja zmiany
- b) Zmiana polityki
- c) Wniosek o usługę
- d) Rejestracja ryzyka

13. Która osoba lub grupa jest odpowiedzialna za uzgadnianie celów usługi z usługodawcą?

- a) Użytkownik
- b) Klient
- c) Dostawca
- d) Personel centrum obsługi użytkowników

14. Które z poniższych stwierdzeń jest PRAWDZIWE w odniesieniu do wartości?

- a) Wartość jest definiowana przez klienta
- b) Wartość jest określana przez koszt usługi
- c) Wartość zależy od funkcji oferowanych klientowi
- d) Wartość jest określana wyłącznie w kategoriach finansowych

15. Oprogramowanie i technologia to przykłady których z czterech P?

- a) Procesy
- b) Wydajność
- c) Produkty
- d) Partnerzy

16. Jaki jest GŁÓWNY powód, dla którego dostawca usług powinien zrozumieć pięć aspektów projektowania usług?
- a) Aby zapobiec naruszeniom bezpieczeństwa w przypadku usług krytycznych dla biznesu
 - b) Aby zapewnić całościowe podejście oparte na wynikach
 - c) Aby pozwolić na redukcję kosztów w projektowaniu usług
 - d) Aby zapobiec naruszeniom umów SLA
17. Które z poniższych jest PRAWIDŁOWYM zestawem kroków dla fazy ustawicznego doskonalenia usług (CSI)?
- a) Opracowanie strategii. Zaprojektowanie rozwiązania. Przekazanie na produkcję. Eksploatacja rozwiązania. Ustawiczne doskonalenie.
 - b) Gdzie chcemy być? Jak się tam dostaniemy? Kto planuje udoskonalenie? Jak poznamy, że się tam dostaliśmy? Jak utrzymać tempo?
 - c) Zidentyfikuj oczekiwane rezultaty biznesowe. Zaplanuj jak osiągnąć rezultaty. Zastosuj plan. Sprawdź czy plan został prawidłowo wprowadzony w życie. Udoskonalaj rozwiązanie.
 - d) Jaka jest wizja? Gdzie obecnie jesteśmy? Gdzie chcemy być? Jak się tam dostaniemy? Czy się tam dostaliśmy? Jak utrzymać tempo?
18. Które trzy rodzaje metryk wpierają działania Ustawicznego Doskonalenia Usług (CSI)?
- a) Metryka technologii, metryka centrum obsługi użytkowników oraz metryka kluczowego wskaźnika wydajności (KPI)
 - b) Metryka procesu, metryka oprogramowania i metryka finansowa
 - c) Metryka technologii, metryka procesu i metryka usługi
 - d) Metryka usługi, metryka technologii i metryka kluczowego wskaźnika wydajności (KPI)

19. Która część procesu zarządzania finansami dla usług IT zajmuje się prognozowaniem i kontrolowaniem dochodów i wydatków w organizacji?
- a) Zarządzanie kosztami usług informatycznych
 - b) Budżetowanie
 - c) Modele kosztów
 - d) Naliczanie opłat
20. Które z poniższych jest GŁÓWNYM procesem strategicznej komunikacji z klientami usługodawcy?
- a) Zarządzanie katalogiem usług
 - b) Zarządzanie portfelem usług
 - c) Centrum obsługi użytkowników
 - d) Zarządzanie relacjami z biznesem
21. Które z tych zaleceń stanowią najlepszą praktykę w przypadku umów o gwarantowanym poziomie świadczenia usług?
- 1. Dołącz terminologię prawniczą w umowach SLA
 - 2. Upewnij się, że wszystkie cele zawarte w umowie SLA są mierzalne
 - 3. Upewnij się, że umowa SLA jest podpisana przez klienta i dostawcę
 - 4. Uwzględnij godziny i koszt świadczenia usługi
- a) 1 i 2
 - b) 2 i 3
 - c) 3 i 4
 - d) 1 i 4

22. Która z poniższych odpowiedzi NAJLEPIEJ opisuje umowę SLA opartą na usłudze?

- a) Umowa z indywidualną grupą klientów obejmująca wszystkie używane usługi
- b) Umowa, która dotyczy jednej usługi dla pojedynczego klienta
- c) Umowa, która dotyczy konkretnego zagadnienia dla usługi w wielopoziomowej strukturze umowy SLA
- d) Umowa, która dotyczy jednej usługi dla wszystkich jej klientów

23. Która z poniższych odpowiedzi NIE opisuje odpowiedzialności zarządzania katalogiem usług?

- a) Zapewnianie dokładności informacji na temat produkcyjnych usług IT
- b) Zapewnianie, że umowy o gwarantowanym poziomie świadczenia usług (SLA) są obsługiwane
- c) Zapewnianie, że informacje w katalogu usług są zgodne z portfelem usług
- d) Zapewnianie, że wszystkie eksploatowane usługi operacyjne są zarejestrowane w katalogu usług

24. Który z poniższych NIE jest celem procesu zarządzania dostawcami?

- a) Prowadzenie polityki ds. dostawców
- b) Kategoryzacja dostawców i ocena ryzyka
- c) Utrzymywanie systemu zarządzania wiedzą o usługach
- d) Identyfikowanie możliwości dla rejestru nieustannego usprawniania usług

25. Który proces ma na celu: „Aby zapewnić, żeby wszystkie modele usług były zgodne z wymaganiami strategicznymi, architektonicznymi, w zakresie nadzoru i innymi wymaganiami korporacyjnymi”?

- a) Zarządzanie portfelem usług
- b) Koordynacja projektowania
- c) Zarządzanie poziomem świadczenia usługi
- d) Zarządzanie zmianą

26. Które z poniższych stwierdzeń dotyczących rady ds. pilnych zmian (ECAB) jest PRAWIDŁOWE?

- a) Rada ds. pilnych zmian (ECAB) rozważa każdy wniosek o zmianę z wysokim priorytetem
- b) Przegląd pilnych zmian, które zostały ukończone jest jednym z obowiązków rady ds. pilnych zmian (ECAB)
- c) Rada ds. pilnych zmian (ECAB) będzie wykorzystywana do pilnych zmian, kiedy może być za mało czasu na zwołanie pełnej rady ds. zmian (CAB)
- d) Rada ds. pilnych zmian (ECAB) będzie wykorzystywana, gdy pełna rada ds. zmian (CAB) ma duże zaległości dotyczące zmian

27. Kto zwykle przewodniczy radzie ds. zmian (CAB)?

- a) Menedżer zmiany
- b) Właściciel usługi
- c) Inicjator zmiany
- d) Menedżer ds. relacji z biznesem

28. Jaka jest druga faza procesu zarządzania wydaniem i wdrożeniami?

- a) Przegląd i zamknięcie
- b) Autoryzowanie zmian
- c) Wydanie, tworzenie i test
- d) Planowanie wydania i wdrożenia

29. Który proces ma na celu: „poprawić jakość podejmowania decyzji dotyczących zarządzania poprzez zapewnienie, że wiarygodne i bezpieczne informacje są dostępne przez cały cykl życia”?

- a) Zarządzanie wiedzą
- b) Zarządzanie dostępnością
- c) Zarządzanie zasobami i konfiguracją usług
- d) Zarządzanie zmianą

30. Który proces pomaga zapewnić ustanawianie nowych lub zmienionych usług we wspieranych środowiskach i w ramach prognozowanych kosztów, jakości i czasu?

- a) Zarządzanie finansowe usługami informatycznymi
- b) Zarządzanie potencjałem wykonawczym
- c) Planowanie i wsparcie przekazania
- d) Zarządzanie zmianą

31. Co należy zrobić podczas zamykania incydentu?

1. Sprawdzić kategorię incydentu i w razie potrzeby poprawić ją
2. Sprawdzić, czy użytkownik jest usatysfakcjonowany z rezultatu
3. Zarejestrować zapis znanych błędów z proponowanym rozwiązaniem
4. Przeprowadzić przegląd incydentów na podstawie wyciągniętych wniosków

- a) 1 i 2
- b) 2 i 3
- c) 3 i 4
- d) 1 i 4

32. Które określenie NAJLEPIEJ opisuje eskalację hierarchiczną?

- a) Powiadomienie wyższych szczebli zarządzania o incydencie
- b) Przekazanie incydentu osobom o wyższym poziomie umiejętności technicznych
- c) Wykorzystanie większej liczby starszych specjalistów niż to konieczne, aby rozwiązać incydent w celu utrzymania satysfakcji klienta
- d) Niedotrzymanie terminów rozwiązania incydentu określonych w umowie o gwarantowanym poziomie świadczenia usług

33. Istotny, nierozwiązany problem może spowodować poważne zakłócenie działalności biznesowej.
Gdzie NAJLEPIEJ to eskalować?

- a) Zarządzanie ciągłością świadczenia usług informatycznych
- b) Zarządzanie dostępnością
- c) Zarządzanie incydentami
- d) Zarządzanie zmianą

34. Który proces będzie regularnie analizować dane o incydentach, aby zidentyfikować zauważalne tendencje?

- a) Zarządzanie poziomem świadczenia usługi
- b) Zarządzanie problemami
- c) Zarządzanie zmianą
- d) Zarządzanie zdarzeniami

35. Które z poniższych stanowi NAJLEPSZY opis wiosku o usługę?

- a) Prośba użytkownika o informację, poradę lub o zmianę standardową
- b) Wszystko, o co prosi klient, i za co jest gotów zapłacić
- c) Każdy wniosek lub żądanie złożone przez użytkownika przez internetowy interfejs systemu samopomocy
- d) Każdy wniosek o zmianę (RFC), o niskim ryzyku, który może zostać zatwierdzony przez zarządzającego zmianami bez zwoływania spotkania rady ds. zmian (CAB)

36. Która struktura organizacyjna centrum obsługi użytkowników NIE jest opisana w sekcji „Eksploracja usług”?

- a) Lokalne centrum obsługi użytkowników
- b) Centrum obsługi IT
- c) Wirtualne centrum obsługi użytkowników
- d) Praca rotacyjna w kolejnych strefach czasowych

37. Która funkcja lub proces zapewniają personel do monitorowania zdarzeń w centrum operacyjnym?

- a) Zarządzanie wsparciem technicznym
- b) Zarządzanie eksploatacją systemów informatycznych
- c) Realizacja wniosków
- d) Zarządzanie aplikacjami

38. Które z poniższych NIE należy do odpowiedzialności właściciela procesu?

- a) Definiowanie strategii procesu
- b) Komunikowanie informacji o procesie lub jego zmian w celu zapewnienia ich świadomości
- c) Opracowywanie planów IT, które spełniają i będą spełniać wymagania informatyczne biznesu
- d) Identyfikowanie możliwości poprawy do włączenia do rejestru CSI

39. Jaka jest rola osób z kategorią „I” w macierzy RACI?

- a) Nadzorują wynik działania
- b) Muszą wykonać działanie
- c) Muszą mieć najbardziej aktualną wiedzę o postępach działań
- d) Zarządzają działaniem

40. Które z poniższych można wprowadzić w celu zapewnienia ulepszanego wykrywania i monitorowania, analizy rozpoznawania wzorców i optymalizacji usług?

- a) Automatyzacja usług
- b) Struktura DIKW
- c) Zarządzanie popytem
- d) Zmiany standardowe

KONIEC EGZAMINU