



ITIL® Foundation

Edição 2011

Simulados

QUESTÕES DE FINAL DE CAPÍTULO

Simulados por Área de Conhecimento

Questões de Final de Capítulo - Introdução

-

- 1 Qual das seguintes os serviços de TI devem oferecer aos clientes?
 - a. Habilidades
 - b. Custo
 - c. Risco
 - d. Valor

- 2 - O que é um Provedor de Serviços de TI?
 - a. Uma organização que fornece serviços de TI para um ou mais clientes externos.
 - b. Uma organização que fornece serviços de TI para um ou mais clientes externos ou internos.
 - c. Uma organização que fornece serviços de TI para um ou mais clientes internos.
 - d. Uma organização que fornece aplicações de TI.

- 3 - Qual das seguintes é a MELHOR definição de gerenciamento de serviços?
 - a. Um conjunto especializado de habilidades organizacionais para fornecer valor aos clientes em forma de serviço.
 - b. Um grupo de componentes, inter-relacionados, interagindo ou independente, que forma um todo unificado, operando junto para um propósito em comum.
 - c. O gerenciamento de funções dentro de uma organização para executar certas atividades.
 - d. Unidades organizacionais com papéis para executar certas atividades.

- 4 - Quais das seguintes podem ser consideradas partes interessadas em um projeto do gerenciamento de serviço?

1. Usuários	2. Clientes
3. Fornecedores	4. Funções

 - a. 1 e 2 apenas
 - b. 3 e 4 apenas
 - c. 2 e 4 apenas
 - d. Todas as anteriores

Questões de Final de Capítulo - Introdução

-

5 Qual das seguintes NÃO é uma característica de um processo?

- a. É mensurável
- b. Entrega resultados específicos
- c. Responde a eventos específicos
- d. Um método de estruturar uma organização

6 - Qual das seguintes podem ser definidos em um processo?

- | | |
|--------------|----------------------------|
| 1. Papéis | 2. Atividades |
| 3. Funções | 4. Procedimentos |
| 5. Objetivos | 6. Framework de Governança |

- a. 1, 2, 3 e 5 apenas
- b. Todas as opções acima
- c. 1, 2, 5 e 6 apenas
- d. 1, 2, 4 e 5 apenas

7 - Quais das seguintes declarações sobre funções estão CORRETAS?

- 1. Elas podem incluir ferramentas
 - 2. Elas são grupos que usam recursos para desempenhar uma ou mais atividades
 - 3. Uma pessoa ou grupo pode fazer parte de mais de uma função
 - 4. Elas são mais custosas para implementar quando comparadas aos processos a. 1, 2 e 3 apenas
- b. 1, 2 e 4 apenas
 - c. Todas as anteriores
 - d. Nenhuma das anteriores

Questões de Final de Capítulo - Introdução

-

8 Quais das seguintes são características de todos os processos?

1. São mensuráveis
 2. Entregam um resultado específico
 3. Entregam os seus resultados principais a um cliente ou parte interessada
- a. 1 e 3 apenas
 - b. 1 e 2 apenas
 - c. 2 e 3 apenas
 - d. Todos as anteriores

9 - Qual papel abaixo presta contas por um serviço específico dentro de uma organização de TI?

- a. O Gerente de Nível de Serviço
- b. O Gerente de Relacionamento com Negócio
- c. O Dono do Serviço
- d. O Gerente de Continuidade de Serviço

10 - O dono do processo é responsável por qual das opções abaixo?

- a. Comprar ferramentas para suportar o processo.
- b. Gerenciar o processo no dia a dia.
- c. Executar atividades definidas no processo.
- d. Assegurar que o processo é executado conforme documentado.

11 - Para que serve uma matriz RPCI?

- a. Para definir papéis e responsabilidades em um processo ou serviço.
- b. Para monitorar os serviços.
- c. Para fazer a análise de desempenho.
- d. Para registrar itens de configuração.

Questões de Final de Capítulo - Introdução

12 - Quantas pessoas deveriam prestar contas por uma atividade na matriz RPCI?

- a. Quantas forem necessárias para completar a atividade.
- b. Apenas uma - o dono ou gerente do processo.
- c. Duas - o dono do processo e o iniciador do processo.
- d. Apenas uma - o arquiteto do processo.

13. Qual dos seguintes NÃO é um benefício de usar frameworks e padrões públicos como a ITIL?

- a. Conhecimentos de frameworks públicos são mais distribuídos amplamente.
- b. Eles são sempre gratuitos, assegurando que possam ser implementados rapidamente.
- c. Eles são validados através de muitos ambientes, tornando-os mais robustos.
- d. Eles facilitam a colaboração entre organizações fornecendo uma linguagem comum.

14. Autoridade de Mudança, Gerente de Mudança e Comitê Consultivo de Mudança são exemplos de:

- a. Descrição de cargos.
- b. Funções.
- c. Equipes.
- d. Papéis, pessoas ou grupos.

Gabarito - Introdução

1	D	8	D
2	B	9	C
3	A	10	D
4	D	11	A
5	D	12	B
6	D	13	B
7	A	14	D

Questões de Final de Capítulo – Estratégia de Serviço

1 Qual / quais das seguintes questões é (são) objetivo(s) da fase de Estratégia de Serviço?

1. Fornecer a compreensão do que é estratégia
2. Garantir um relacionamento funcional entre o cliente e o provedor de serviço? 3.

Definir como valor é criado

- a. 1 apenas
- b. 2 apenas
- c. 3 apenas
- d. Todas as questões acima

2 - Qual das afirmativas abaixo está INCORRETA em relação ao conceito de criação de valor?

- a. O valor consiste da combinação da utilidade e garantia.
- b. O valor é definido pelo cliente.
- c. O valor é determinado pela percepção do cliente, sua preferência e resultados no negócio.
- d. O valor de um serviço somente pode ser quantificado através do seu valor financeiro.

3 - Capacidade, disponibilidade, continuidade e segurança são aspectos relacionados a qual conceito da ITIL?

- a. Utilidade.
- b. Garantia.
- c. Disponibilidade.
- d. Segurança da Informação.

4 - Qual das seguintes é a parte interessada MAIS adequada para definir o valor de um serviço? a.

Clientes.

- b. Gerenciamento sênior de TI.
- c. Gerenciamento financeiro para serviços de TI.
- d. Fornecedores.

Questões de Final de Capítulo – Estratégia de Serviço

- 5 – O que as percepções de cliente e resultados de negócio ajudam a definir?
- a. O valor de um serviço.
 - b. Governança.
 - c. Custo Total de Propriedade (CTP).
 - d. Principais Indicadores de Desempenho (PIDs).
- 6 – Como é definida a funcionalidade oferecida por um produto ou serviço para atender a uma necessidade em particular?
- a. Utilidade.
 - b. Garantia.
 - c. Capacidade.
 - d. Nenhuma das opções acima.
- 7 – Quais são os dois tipos de ativos de serviço?
- a. Habilidades e recursos.
 - b. Habilidades e tecnologias.
 - c. Recursos e tecnologias.
 - d. Recursos e frameworks.
- 8 – O que é um Risco?
- a. É algo que não vai acontecer.
 - b. É algo que já aconteceu.
 - c. É algo que pode acontecer.
 - d. É algo que às vezes acontece.

Questões de Final de Capítulo – Estratégia de Serviço

- 9 – Qual dos itens seguintes gera demanda para serviços?
- a. Tendências da infraestrutura.
 - b. Custo de fornecer suporte.
 - c. Padrões de Atividade do Negócio (PAN).
 - d. Acordos de Nível de Serviço (ANS).
- 10 - Qual dos seguintes está mais preocupado em definir direções, políticas e regras que deverão ser seguidas pela área de TI da organização?
- a. Desenho de serviço.
 - b. Governança.
 - c. Gerenciamento de relacionamento de negócio.
 - d. Gerenciamento financeiro para serviços de TI.
- 11 - Qual é o principal propósito do processo Gerenciamento do Portfólio de Serviço?
- a. Garantir que o provedor de serviços tenha a composição (mix) correta de serviços para atender aos resultados de negócio.
 - b. Identificar funcionalidades dos sistemas.
 - c. Identificar os ativos de serviço em uso.
 - d. Levantar os requisitos para desenvolver um serviço.
- 12 - O que é o Funil de Serviço?
- a. Compreende todos os serviços que estão no estágio conceitual ou de desenvolvimento.
 - b. Compreende todos os serviços exceto aqueles que já foram aposentados (estão obsoletos).
 - c. Compreende todos os serviços que estão contidos dentro do Acordo de Nível de Serviço (ANS).
 - d. Compreende todos os serviços multi-usuário complexos.
- 13 – Qual dos seguintes NÃO estaria normalmente em um caso de negócio?
- a. Uma descrição do impacto no negócio

Questões de Final de Capítulo – Estratégia de Serviço

- b. Uma análise financeira
- c. Um plano de projeto detalhado
- d. Uma visão geral dos riscos e contingências

14 - Qual dos seguintes é um propósito importante do gerenciamento de relacionamento de negócio?

- a. Execução de atividades operacionais para dar suporte aos serviços.
- b. Garantia de que todas as metas estabelecidas nos Acordos de Nível de Serviço sejam atendidas.
- c. Maximização do valor do contrato e da eficiência operacional dos serviços que são entregues.
- d. Entendimento das necessidades do cliente e garantia do seu atendimento.

Gabarito – Estratégia do Serviço

1	D	8	C
2	D	9	C
3	B	10	B
4	A	11	A
5	A	12	A
6	A	13	C
7	A	14	D

Questões de Final de Capítulo – Desenho de Serviço

-

- 1 Definir requisitos funcionais para um novo serviço é parte de:
 - a. Operação de serviço: gerenciamento de aplicativo
 - b. Estratégia de serviço: gerenciamento de portfólio de serviço
 - c. Desenho de serviço: desenho da arquitetura tecnológica
 - d. Desenho de serviço: desenho de soluções de serviço

- 2 - Qual das seguintes alternativas descreve os 4Ps do desenho de serviço?
 - a. Um processo para desenhar serviços efetivos
 - b. Aspectos relacionados a planejamento, perspectiva, posição e pessoas
 - c. Questões que devem ser pensadas ao revisar as especificações do desenho
 - d. Pessoas, Parceiros, Produtos e Processos são elementos a serem considerados no desenho de serviços

- 3 - O pacote de desenho de serviço deve detalhar todos os aspectos do serviço e seus requisitos para os estágios subsequentes do ciclo de vida. Qual dos seguintes são elementos válidos para este pacote:
 1. Requisitos de negócio documentados e acordados
 2. Uma definição de serviço para operações
 3. Requisitos para serviços novos ou processos alterados
 4. Métricas para medir o serviço
 - a. 1 apenas
 - b. 2 e 3 apenas
 - c. 1, 2 e 4 apenas
 - d. Todos acima

Questões de Final de Capítulo – Desenho de Serviço

-

- 4 Qual das seguintes declarações é um objetivo do processo de coordenação de desenho?
- Garantir que as metas de disponibilidade de serviço sejam atendidas
 - Definir, documentar, acordar, monitorar, medir e revisar níveis de serviço
 - Fornecer e manter uma única fonte de informações consistente em todos os serviços operacionais
 - Coordenar todas as atividades de desenho em projetos, mudança, fornecedores e equipes de suporte.
- 5 - Quais são as duas visões do catálogo de serviço? (Selecione duas opções)
- Catálogo externo
 - Catálogo de serviço do negócio
 - Catálogo de serviço técnico
 - Catálogo de serviço do usuário
 - Catálogo interno
- 6 - Qual das opções abaixo é a MELHOR descrição de um Acordo de Nível Operacional (ANO)?
- Um acordo entre um provedor de serviços de TI e uma outra parte da mesma organização que auxilia no fornecimento de serviços
 - Um acordo escrito entre um provedor de serviços de TI e cliente(s) de TI, definindo metas-chave e responsabilidades para ambas as partes
 - Um acordo entre dois provedores de serviço sobre níveis de serviço requeridos pelo cliente
 - Um acordo entre uma central de serviço terceirizada e o cliente de TI sobre tempos de resposta e correção
- 7 - Qual é o processo que revisa regularmente os Acordos de Nível Operacional(ANOs)?
- Gerenciamento de capacidade
 - Gerenciamento de disponibilidade
 - Gerenciamento de nível de serviço

Questões de Final de Capítulo – Desenho de Serviço

-

d. Gerenciamento de catálogo de serviço

- 8 Por qual das seguintes atividades o gerenciamento de nível de serviço (GNS) é responsável?
- a. Desenhar o sistema de gerenciamento da configuração a partir da perspectiva do negócio
 - b. Criar métricas de tecnologia para alinhar com as necessidades do cliente
 - c. Negociar, documentar e acordar os requisitos para serviços novos ou alterados referentes aos Requisitos de Nível de Serviços
 - d. Treinar o pessoal da central de serviço para lidar com as reclamações dos clientes sobre o serviço
- 9 - Entradas de quais processos poderiam ser consideradas pelo gerenciamento de nível de serviço ao negociar Acordos de Nível de Serviço(ANSs)?
- a. De todos os processos de desenho de serviço
 - b. De gerenciamento de capacidade e disponibilidade apenas
 - c. De gerenciamento de incidente e problema apenas
 - d. De gerenciamento de liberação e implantação e mudança apenas
- 10 - Qual dos seguintes é um tipo de Acordo de Nível de Serviço (ANS) válido?
- a. ANS baseado em prioridade
 - b. ANS baseado em tecnologia
 - c. ANS baseado em localização geográfica
 - d. ANS baseado em cliente
- 11 - Qual é o PRINCIPAL propósito do gerenciamento de nível de serviço?
- a. Monitorar e reportar a disponibilidade de serviços e componentes.
 - b. Assegurar que todas as metas dos Acordos de Nível de Serviço (ANSs) são atendidas.
 - c. Garantir níveis de disponibilidade para serviços e componentes.
 - d. Assegurar que os serviços de TI atuais e planejados sejam entregues com as metas atingíveis.

Questões de Final de Capítulo – Desenho de Serviço

12 - Confiabilidade é uma medida de:

- a. Disponibilidade de um serviço ou componente
- b. O nível de risco que poderia impactar um serviço ou processo
- c. Quanto tempo um serviço ou componente pode executar sua função sem falhar
- d. Uma medida de quão rápido um serviço ou componente pode ser restaurado para o seu funcionamento normal

13 - Quais são os três subprocessos do gerenciamento da capacidade?

- a. Gerenciamento da capacidade de negócio, gerenciamento da capacidade de serviço, gerenciamento da capacidade de componente
- b. Gerenciamento da capacidade de fornecedor, gerenciamento da capacidade de serviço, gerenciamento da capacidade de componente
- c. Gerenciamento da capacidade de fornecedor, gerenciamento da capacidade de serviço, gerenciamento da capacidade da tecnologia
- d. Gerenciamento da capacidade de negócio, gerenciamento da capacidade de serviço, gerenciamento da capacidade da tecnologia

14 - A política de segurança da informação deve estar disponível para qual dos grupos de pessoas abaixo?

- a. Gerentes de negócio sênior e pessoal de TI
- b. Gerentes de negócio sênior, executivos de TI e gerente de segurança
- c. Todos os clientes, usuários e pessoal de TI
- d. Equipe do gerenciamento da segurança da informação apenas

15 - Quais das seguintes atividades do gerenciamento da disponibilidade são consideradas mais proativas do que reativas?

- 1. Avaliação de risco
 - 2. Teste de mecanismos resiliência
 - 3. Monitoração da disponibilidade de componente
- a. 1 e 2 apenas
 - b. 1 e 3 apenas
 - c. 2 e 3 apenas
 - d. Todas acima

Gabarito – Desenho do Serviço

1	D	9	A
2	D	10	D
3	D	11	D
4	D	12	C
5	2,3	13	A
6	A	14	C
7	C	15	A
8	C		

Questões de Final de Capítulo – Transição de Serviço

-

- 1 Qual dos processos abaixo não faz parte da transição de serviço?
 - a. Gerenciamento de problema
 - b. Gerenciamento de mudança
 - c. Gerenciamento da configuração e de ativo de serviço
 - d. Gerenciamento de liberação e implantação

- 2 - Qual das seguintes declarações abaixo estão CORRETAS?
 1. A transição de serviço fornece diretrizes sobre como mover serviços novos ou alterados para o ambiente de produção.
 2. A transição de serviço fornece diretrizes sobre como testar.
 3. A transição de serviço fornece diretrizes sobre como transferir serviço para ou a partir de um provedor de serviço externo.
 - a. 1 e 2 apenas
 - b. 1 apenas
 - c. 1 e 3 apenas
 - d. Todas estão corretas

- 3 - O escopo do processo gerenciamento de mudança inclui mudanças nos serviços e outros itens de configuração (ICs) ao longo de todo o ciclo de vida do serviço. Quais tipos de mudanças NÃO são usualmente incluídos dentro do escopo do gerenciamento de mudança?
 - a. Mudanças em um computador mainframe
 - b. Mudanças nas operações do negócio
 - c. Mudanças em Acordo de Nível de Serviço
 - d. Retirada (obsolescência) de um serviço

Questões de Final de Capítulo – Transição de Serviço

-

- 4 Qual é o papel do Comitê Consultivo de Mudança Emergencial (CCME)?
- a. Assistir o gerente de mudança para assegurar que nenhuma mudança urgente será feita durante períodos críticos para o negócio
 - b. Assistir o gerente de mudança para implantar mudanças emergenciais
 - c. Assistir o gerente de mudança na avaliação de mudanças emergenciais e nas decisões sobre as mudanças que podem ser aprovadas
 - d. Assistir o gerente de mudança para agilizar o processo de mudanças emergenciais; desta forma nenhuma demora inaceitável ocorrerá
- 5 - Qual das seguintes declarações sobre uma mudança padrão está INCORRETA?
- a. Uma mudança de serviço padrão tem execução pré-autorizada pelo gerenciamento de mudança
 - b. Cada mudança padrão é autorizada pela autoridade nominada para aquela mudança
 - c. Mudanças padrão tem geralmente baixo risco e são bem entendidas
 - d. Mudanças padrão são apenas levantadas usando o processo cumprimento de requisição
- 6 - O que é elaborado para mudanças importantes que envolvem custos, riscos ou impactos organizacionais significativos?
- a. Política de mudanças
 - b. Proposta de mudança
 - c. Requisição de serviço
 - d. Incidente
- 7 - Qual das seguintes declarações sobre o modelo de processo de mudança está CORRETA?
- a. Um modelo de processo de mudança não deve ser usado para mudanças emergenciais
 - b. Um modelo de processo de mudança não deve ser construído quando uma mudança significativa é requerida
 - c. Um modelo de processo de mudança pré-define passos que devem ser seguidos para tratar uma mudança de forma acordada
 - d. Procedimentos de escalação estão fora do escopo de um modelo de processo de mudança

Questões de Final de Capítulo – Transição de Serviço

-

- 8 Qual processo é responsável por registrar relacionamentos entre componentes do serviço?
- a. Gerenciamento de nível de serviço
 - b. Gerenciamento de portfólio de serviço
 - c. Gerenciamento da configuração e ativo de serviço
 - d. Gerenciamento de incidente
- 9 - Qual tipo de linha de base (baseline) captura estrutura, conteúdos e detalhes da infraestrutura e representa um conjunto de itens que estão relacionados uns aos outros?
- a. Linha de base da configuração
 - b. Linha de base de projeto
 - c. Linha de base de mudança
 - d. Linha de base de ativo
- 10 - Qual(is) das seguintes declarações sobre o gerenciamento da configuração e de ativo de serviço está(estão) CORRETA(S)?
- 1. Um item de configuração (IC) pode existir como parte de qualquer número de outros ICs ao mesmo tempo.
 - 2. Escolher o nível de detalhamento de um IC é uma questão relacionada a alcançar o balanceamento entre disponibilidade da informação e o nível certo de controle.
- a. 1 apenas
 - b. 2 apenas
 - c. 1 e 2
 - d. Nenhuma

Questões de Final de Capítulo – Transição de Serviço

-

11 Qual dos seguintes são objetivos do processo gerenciamento de liberação e implantação?

1. Assegurar que existem planos de implantação e liberação.
2. Criar e testar pacotes de liberação.
3. Garantir que existirá transferência de conhecimento para permitir que clientes e usuários usem da melhor forma o serviço.
4. Fornecer capacidade de TI a um custo justificável compatível com as necessidades do negócio.

- a. 1, 2 e 3
- b. todas as acima
- c. 1 e 3
- d. 1, 3 e 4

12 - Qual é o processo que cria pacotes de liberação e garante que eles foram testados para serem implantados no ambiente de produção?

- a. Gerenciamento de mudança
- b. Gerenciamento de liberação e implantação
- c. Gerenciamento de configuração
- d. Planejamento e suporte de transição

13 - O que seria armazenado na biblioteca de mídia definitiva (BMD)?

1. Cópias de softwares comprados
2. Cópias de softwares desenvolvidos internamente
3. Documentação de licença relevante
4. Programação de mudanças

- a. 1, 2, 3 e 4
- b. 1 e 2
- c. 2, 3 e 4
- d. 1, 2, 3

Questões de Final de Capítulo – Transição de Serviço

-
- 14 Qual das seguintes opções é uma hierarquia usada no gerenciamento do conhecimento?
- a. Sabedoria - Informação - Dados - Conhecimento
 - b. Dados - Informação - Conhecimento - Sabedoria
 - c. Conhecimento - Sabedoria - Informação - Dados
 - d. Informação - Dados - Conhecimento – Sabedoria
- 15 - O que não pode ser armazenado em um banco de dados ou sistema de gerenciamento de informação? a. Conhecimento
- b. Sabedoria
 - c. Dados
 - d. Informação
- 16 - O que é composto pela documentação de experiências tácitas, ideias, insights, valores e julgamentos de indivíduos?
- a. Dados
 - b. Informação
 - c. Conhecimento
 - d. Sabedoria
- 17 - Os bancos de dados do gerenciamento da configuração (BDGCs) e o sistema de gerenciamento da configuração (SGC) são elementos de qual entidade maior?
- a. Registro de patrimônios
 - b. Sistema de gerenciamento de conhecimento do serviço (SGCS)
 - c. Banco de dados de erros conhecidos (BDEC)
 - d. Sistema de gerenciamento da informação

Questões de Final de Capítulo – Transição de Serviço

-

18 Quais dos seguintes são exemplos de ferramentas que podem suportar o estágio transição de serviço do ciclo de vida?

1. Uma ferramenta para armazenar versões definitivas de software
2. Uma ferramenta de workflow para gerenciar/aprovar mudanças
3. Uma ferramenta de distribuição automatizada de software (ferramentas de deployment)
4. Ferramentas de testes e validação

a. 1, 3 e 4

b. 1, 2 e

17

c. 2, 3 e

17

d. 1, 2, 3 e

17

Gabarito – Transição do Serviço

1	A	7	C	13	D
2	D	8	C	14	B
3	B	9	A	15	B
4	C	10	C	16	C
5	D	11	A	17	B
6	B	12	B	18	D

Questões de Final de Capítulo – Operação de Serviço

1 - O Gerenciamento de Incidente fornece valor para o negócio de que forma?

- a. Ajudando a controlar o custo infraestrutura ao adicionar uma nova tecnologia
- b. Habilitando usuários a resolverem Problemas sozinhos
- c. Ajudando a alinhar pessoas e processos para a entrega de serviço
- d. Contribuindo para a redução do impacto da indisponibilidade do serviço

2 - Qual dos seguintes é um benefício de se usar um Modelo de Incidente?

- a. Ele irá tornar os problemas mais fáceis de serem identificados e diagnosticados
- b. Ele possibilitará que tipos de incidentes conhecidos nunca ocorram
- c. Ele fornece passos pré-definidos para lidar com determinados tipos de incidentes
- d. Ele assegura que todos incidentes sejam fáceis de resolver

3 - Qual das seguintes é a sequência CORRETA de atividades para lidar com um incidente?

- a. Identificação, Registro, Categorização, Priorização, Diagnóstico Inicial, Escalação Funcional, Investigação e Diagnóstico, Resolução e Recuperação, Encerramento
- b. Identificação, Priorização, Registro, Categorização, Diagnóstico Inicial, Escalação Funcional, Investigação e Diagnóstico, Resolução e Recuperação, Encerramento
- c. Identificação, Registro, Diagnóstico Inicial, Categorização, Priorização, Escalação Funcional, Investigação e Diagnóstico, Resolução e Recuperação, Encerramento
- d. Identificação, Investigação, Registro, Categorização, Escalação Funcional, Priorização, Diagnóstico Inicial, Resolução e Recuperação, Encerramento

4 - Um incidente ocorre quando:

- 1. Um usuário está inabilitado a acessar um serviço durante o horário de serviço
- 2. Um membro autorizado da equipe de TI está inabilitado a acessar um serviço durante o horário de serviço
- 3. Um segmento da rede falhou e os usuários não estão sabendo de qualquer interrupção no serviço
- 4. Um usuário contata a Central de Serviço sobre a baixa performance de um aplicativo.

Quais das declarações acima estão CORRETAS?

Questões de Final de Capítulo – Operação de Serviço

- a. Todas acima
- b. 1 e 4 apenas
- c. 2 e 3 apenas
- d. Nenhuma das acima

5 - Um técnico usa uma técnica pré-definida para restaurar o serviço conforme a solução dada em um incidente anterior. Isto seria um exemplo de qual dos seguintes?

- a. Uma solução de contorno
- b. Uma mudança padrão
- c. Uma habilidade de serviço
- d. Um alerta

6 - Qual é o propósito do processo Cumprimento de Requisição?

- a. Lidar com Requisições de Serviço dos usuários
- b. Certificar que todas as requisições dentro de uma organização de TI são atendidas
- c. Assegurar o atendimento de Requisições de Mudança
- d. Certificar que o Acordo de Nível de Serviço (ANS) é atendido

7 - Qual das seguintes opções é a MAIS PROVÁVEL a ser coberta por uma Requisição de Serviço através do processo Cumprimento de Requisição?

- a. Um usuário liga para a Central de Serviço para pedir a troca de um cartucho de tinta
- b. Um usuário liga para a Central de Serviço porque ele gostaria de mudar uma funcionalidade de um aplicativo
- c. Um Gerente solicita uma mudança no perfil de segurança global
- d. Um usuário se loga em web-site externo para fazer download de uma nova versão de software

Questões de Final de Capítulo – Operação de Serviço

- 8 - Qual das seguintes MELHOR descreve o propósito do Gerenciamento de Evento?
- a. Habilidade para detectar eventos, interpretá-los e determinar a ação de controle apropriada
 - b. Habilidade de implantar ferramentas de monitoramento
 - c. Habilidade para monitorar e controlar as atividades do pessoal técnico
 - d. Habilidade para reportar a entrega de serviços com sucesso e verificar a disponibilidade dos dispositivos da infraestrutura
- 9 - Qual é a MELHOR definição de um evento?
- a. Uma ocorrência onde o limite de desempenho tem sido excedido e um nível de serviço acordado tem sido impactado
 - b. Uma mudança de estado que é significativa para o gerenciamento da infraestrutura de TI ou entrega de serviço
 - c. Um defeito de sistema que gera múltiplos reportes de incidentes
 - d. Um encontro planejado entre o cliente e equipe de TI para anunciar um novo serviço ou programa de melhoria
- 10 - Quais das seguintes declarações estão CORRETAS?
- 1. Gerenciamento de Problema assegura que todas resoluções e soluções de contorno que requerem uma mudança a um Item de Configuração (IC) são submetidas ao Gerenciamento de Mudança
 - 2. Gerenciamento de Problema gera informações sobre o custo de resolver e prevenir problemas para o Gerenciamento Financeiro
- a. 1 apenas
 - b. 2 apenas
 - c. Ambas acima
 - d. Nenhuma das acima

Questões de Final de Capítulo – Operação de Serviço

- 11 - Qual das seguintes representa a MELHOR ação a se tomar quando uma solução de contorno é descoberta?
- a. O registro de problema é encerrado
 - b. O registro de problema mantém-se aberto e detalhes da solução de contorno são documentados neste registro
 - c. O registro de problema mantém-se aberto e detalhes da solução de contorno são documentados em todos os incidentes relacionados
 - d. O registro de problema mantém-se aberto e detalhes da solução de contorno são documentados em uma Requisição de Mudança (RDM)
- 12 - Qual das seguintes declarações sobre o Banco de Dados de Erros Conhecidos (BDEC) está totalmente correta?
- a. O BDEC é a mesma base do Sistema de Gerenciamento do Conhecimento de Serviço
 - b. O BDEC deveria ser usado durante a fase de diagnóstico do incidente para tentar agilizar o processo de resolução
 - c. Cuidado deve ser tomado para evitar duplicação de registros no BDEC. Isto pode ocorrer se for dado mais acessos aos técnicos para criar novos registros de erros conhecidos.
 - d. Acesso ao BDEC deve ser limitado a Central de Serviço
- 13 - Qual das seguintes declarações estão corretas?
- 1. O Gerenciamento de Problema suporta a Central de Serviço fornecendo Erros Conhecidos para agilizar a resolução de incidentes.
 - 2. O Gerenciamento de Problema fornece informações ao Gerenciamento de Nível de Serviço sobre o impacto das mudanças
- a. 1 apenas
 - b. 2 apenas
 - c. Ambas acima
 - d. Nenhuma das acima

Questões de Final de Capítulo – Operação de Serviço

14. Quais dos seguintes conceitos básicos estão incluídos no Gerenciamento de Acesso?

1. Verificar a identidade dos usuários que estão requisitando acesso aos serviços
2. Configurar direitos e privilégios dos sistemas para permitir acesso a usuários autorizados
3. Definir políticas de segurança para acesso aos sistemas
4. Monitorar a disponibilidade dos sistemas que usuários devem ter acesso

- a. 2 e 4 apenas
- b. 1 e 3 apenas
- c. 2 e 3 apenas
- d. 1 e 2 apenas

15 - Com qual processo o Gerenciamento de Problema provavelmente vai compartilhar códigos de categorização e impacto?

- a. Gerenciamento de Incidente
- b. Gerenciamento da Configuração e Ativo de Serviço
- c. Gerenciamento da Capacidade
- d. Gerenciamento da Continuidade do Serviço de TI

16 - Qual das seguintes declarações sobre a Central de Serviço estão CORRETAS?

1. A Central de Serviço é uma função que fornece um meio de comunicação entre TI e seus usuários para todas as questões operacionais
2. A Central de Serviço é sempre a proprietária do processo Gerenciamento de Incidente

- a. 2 apenas
- b. 1 apenas
- c. Ambas acima
- d. Nenhuma das acima

Questões de Final de Capítulo – Operação de Serviço

17 - Qual das funções a seguir seria a responsável pelo gerenciamento de um centro de dados, locais para recuperação e desastre, equipamentos de energia e resfriamento (ar condicionado)?

- a. Gerenciamento técnico
- b. Central de serviço
- c. Gerenciamento de aplicativo
- d. Gerenciamento de instalações

18 - O Controle de Operações de TI se refere a?

- a. Gerentes das funções Técnicas e Gerenciamento de Aplicativo
- b. Supervisionar a execução e monitoramento das atividades e eventos operacionais
- c. Ferramentas usadas para monitorar e exibir o status da Infraestrutura de TI e Aplicativos
- d. Situação onde a Central de Serviço é requerida para monitorar o status da infraestrutura quando Operadores não estão disponíveis

19 - O Gerenciamento das Instalações se refere a?

- a. O Gerenciamento dos serviços de TI que são vistos como "utilidades", tais como impressoras ou acesso à rede
- b. Conselho e orientação para Operações de TI sobre metodologia e ferramentas para gerenciar serviços de TI
- c. O Gerenciamento do ambiente físico de TI, por exemplo, um Data Center
- d. A aquisição e manutenção de ferramentas que são usadas pela equipe de Operações de TI para manter a infraestrutura

20 - Quais funções estão inclusas no Gerenciamento das Operações de TI

- a. Gerenciamento de Rede e Gerenciamento de Aplicativo
- b. Gerenciamento Técnico e Gerenciamento de Mudança
- c. Controle de Operações de TI e Gerenciamento das Instalações
- d. Gerenciamento das Instalações e Gerenciamento de Liberação

Questões de Final de Capítulo – Operação de Serviço

Gabarito – Operação do Serviço

1	D	8	A	15	A
2	C	9	B	16	B
3	A	10	C	17	D
4	A	11	B	18	B
5	A	12	B	19	C
6	A	13	A	20	C
7	A	14	D		

Questões de Final de Capítulo – Operação de Serviço

Questões de Final de Capítulo: Melhoria Contínua

1 - Qual dos seguintes NÃO é um objetivo da melhoria contínua de serviço (MCS)?

- a. Revisar e analisar os resultados da realização de nível de serviço
- b. Identificar atividades para melhorar a eficiência dos processos de gerenciamento de serviço
- c. Melhorar a eficácia do custo dos serviços de TI sem sacrificar a satisfação do cliente
- d. Conduzir atividades para entregar e gerenciar serviços a níveis acordados com os usuários do negócio

2 - Para o que a melhoria contínua de serviço oferece orientação?

- 1. Como melhorar a eficiência e a eficácia do processo
- 2. Como melhorar os serviços
- 3. Melhoria de todas as etapas do ciclo de vida de serviço

- a. 1 e 2
- b. 1 e 3
- c. 2 e 3
- d. 1, 2 e 3

Questões de Final de Capítulo – Melhoria Contínua de Serviço

- 3 - Qual das seguintes é a lista CORRETA das etapas do ciclo de Deming?
- a. Planejar. Medir, Monitorar, Reportar
 - b. Planejar, Verificar, Refazer, Implementar
 - c. Planejar, Executar, Agir, Auditar
 - d. Planejar, Executar, Verificar, Agir
- 4 - Qual destes é o conjunto correto de passos da abordagem de melhoria contínua de serviço da ITIL?
- a. Definir uma estratégia; Desenhar a solução; Transição dentro de produção; Operar a solução; Melhorar continuamente
 - b. Onde nós queremos estar?; Como vamos chegar lá?; Como vamos verificar se chegamos lá?; Como nós mantemos este momento?
 - c. Identificar os resultados esperados pelo negócio; Planejar como alcançar os resultados; Verificar se o plano foi implementado corretamente; Melhorar a solução
 - d. Qual é a visão?; Onde nós estamos agora?; Onde queremos estar? ; Como chegaremos lá?; Chegamos lá?; Como mantemos o impulso?
- 5 - Qual é a primeira atividade da abordagem de melhoria contínua de serviço da ITIL?
- a. Entender a visão e os objetivos de negócio
 - b. Executar uma avaliação de linha de base para entender a situação atual
 - c. Concordar com as prioridades para melhoria
 - d. Criar e verificar um plano
- 6 - A abordagem de MCS usa diversas técnicas. Qual das seguintes técnicas ajudaria MAIS um negócio a entender "onde estamos agora?"?
- a. Assegurar que o momento da melhoria é contínuo por meio de padronizações
 - b. Entendimento da visão do negócio
 - c. Criação de uma linha de base com medições de FCS e PIDs
 - d. Verificação do registro de MCS

Questões de Final de Capítulo – Melhoria Contínua de Serviço

- 7 - Qual estágio da abordagem de melhoria contínua da ITIL é MELHOR descrito como "Entender e acordar as prioridades para melhoria baseadas em um desenvolvimento de princípios mais profundo definido na Visão"?
- a. Onde estamos agora?
 - b. Onde queremos estar?
 - c. Como nós chegaremos lá?
 - d. Chegamos lá?
- 8 - O que usamos para estabelecer uma base de comparação com uma situação anterior? a. Linhas de base
- b. Fotos
 - c. Backup
 - d. Análise de tendência
- 9 - Qual das seguintes NÃO é um tipo de métrica descrito na melhoria contínua de serviço? a. Métricas de processo
- b. Métricas de serviço
 - c. Métricas de pessoal
 - d. Métricas de tecnologia
- 10 - O que medem as métricas de serviço?
- a. Processos e funções
 - b. Serviços de ponta a ponta
 - c. Disponibilidade da infraestrutura
 - d. Maturidade e custo

Questões de Final de Capítulo – Melhoria Contínua de Serviço

11 - Que papéis são responsáveis por identificar oportunidades de melhorias?

1. Dono de serviço
 2. Dono de processo
 3. Gerente de melhoria contínua de serviço
- a. 1 e 2
 - b. 1 e 3
 - c. 2 e 3
 - d. 1, 2 e 3

12 - Quais afirmativas sobre Principais Indicadores de Desempenho (PID) e métricas estão CORRETAS?

1. Métricas de serviço medem o serviço de ponta a ponta
 2. PID devem ser relacionados a Fatores Críticos de Sucesso (FCS)
 3. A melhoria contínua de serviço usa métricas de processo para identificar oportunidades de melhoria
- a. 1 e 2 apenas
 - b. 2 e 3 apenas
 - c. 1 e 3 apenas
 - d. Todas acima

Gabarito – Melhoria Contínua de Serviço

1	D	7	B
2	D	8	A
3	D	9	C
4	D	10	B
5	A	11	D
6	C	12	D



Exame de Fundamentos da ITIL®

Simulado A, versão 5.1

Múltipla escolha

Instruções

1. *Todas as 40 perguntas devem ser respondidas.*
2. *Todas as respostas devem ser assinaladas na grade de respostas fornecida.*
3. *Você tem 60 minutos para concluir este teste.*
4. *Você deve acertar 26 ou mais de um total possível de 40 pontos (65%) para passar neste exame.*

© The Official ITIL Accreditor 2012

O Swirl Logo™ é uma marca comercial do Cabinet Office

ITIL® é uma marca comercial registrada do Cabinet Office

ITIL Foundation Sample A_v5.1_Brazilian Portuguese

Este documento não pode ser reproduzido sem o consentimento expresso do The Accreditor

1. Quais tipos de mudanças NÃO são usualmente incluídas no escopo do gerenciamento de mudança?
 - a) Mudanças em um computador mainframe
 - b) Mudanças em uma estratégia de negócio
 - c) Mudanças em um acordo de nível de serviços (ANS)
 - d) A remoção de um serviço

2. Qual dos seguintes NÃO é um propósito da operação de serviço?
 - a) Execução de testes para garantir que os serviços estão desenhados para atender às necessidades do negócio
 - b) Entrega e gerenciamento de serviços de TI
 - c) Gerenciamento da tecnologia usada para entregar serviços
 - d) Monitoração do desempenho da tecnologia e dos processos

3. A que se refere o termo controle de operações de TI?
 - a) Controle das funções de gerenciamento técnico e de aplicativos
 - b) Supervisão da execução e monitoração de atividades operacionais e eventos
 - c) Um conjunto de ferramentas usadas para monitorar e exibir o status da infraestrutura de TI e dos aplicativos
 - d) Uma central de serviço monitorando o status da infraestrutura quando os operadores não estão disponíveis

4. Qual processo é responsável pelo registro de relacionamentos entre componentes do serviço?
 - a) Gerenciamento de nível de serviço
 - b) Gerenciamento de portfolio de serviço
 - c) Gerenciamento de configuração e de ativo de serviço (GCAS)
 - d) Gerenciamento de incidente

5. Para que o modelo RPCI (Matriz de Atribuição de Responsabilidades, RACI em inglês) é utilizado?
 - a) Documentação de papéis e responsabilidades de partes interessadas em um processo ou atividade
 - b) Definição de requisitos para um novo serviço ou processo

- c) Análise do impacto no negócio de um incidente
- d) Criação de um indicador balanceado de desempenho mostrando o status geral do gerenciamento de serviço

6. Qual das seguintes é a MELHOR descrição de um acordo de nível operacional (ANO)?

- a) Um acordo entre um provedor de serviço de TI e outra parte da mesma organização que auxilia no fornecimento de serviços
- b) Um acordo por escrito entre um provedor de serviço de TI e os seus clientes, definindo metas principais e responsabilidades de ambas as partes
- c) Um acordo entre dois provedores de serviço sobre os níveis de serviço exigidos pelo cliente
- d) Um acordo entre uma central de serviço de terceiros e o cliente de TI sobre tempos de resolução e resposta

7. Qual é o PRINCIPAL propósito do gerenciamento de disponibilidade?

- a) Monitorar e informar sobre a disponibilidade de componentes
- b) Garantir que todas as metas nos acordos de nível de serviço (ANSs) sejam cumpridas
- c) Garantir os níveis de disponibilidade para serviços e componentes
- d) Garantir que a disponibilidade do serviço atenda às necessidades acordadas do negócio

8. Para quais dos seguintes a transição de serviço fornece orientação?

- 1. Introdução de novos serviços
- 2. Remoção de serviços
- 3. Transferência de serviços entre provedores de serviços
- a) 1 e 2 apenas
- b) 2 apenas
- c) Todos os anteriores
- d) 1 e 3 apenas

9. Qual dos seguintes NÃO é uma etapa do ciclo de vida de serviço?

- a) Otimização de serviço
- b) Transição de serviço
- c) Desenho de serviço

© The Official ITIL Accreditor 2012

Este documento não deve ser reproduzido ou revendido sem a permissão expressa do The Accreditor
ITIL Foundation Sample A_v5.1_Brazilian Portuguese

d) Estratégia de serviço

10. Qual das seguintes declarações sobre um sistema de gerenciamento de configuração (SGC) está CORRETA?

- a) O SGC não deve conter dados corporativos sobre os clientes e usuários
- b) Pode haver mais de um SGC
- c) Não deve haver mais de um banco de dados de gerenciamento de configuração (BDGC)
- d) Se uma organização terceiriza os seus serviços de TI ainda assim haverá necessidade de um SGC

11. Quais são os três subprocessos do gerenciamento de capacidade?

- a) Gerenciamento de capacidade do negócio, gerenciamento de capacidade do serviço e gerenciamento de capacidade do componente
- b) Gerenciamento de capacidade do fornecedor, gerenciamento de capacidade do serviço e gerenciamento de capacidade do componente
- c) Gerenciamento de capacidade do fornecedor, gerenciamento de capacidade do serviço e gerenciamento de capacidade da tecnologia
- d) Gerenciamento de capacidade do negócio, gerenciamento de capacidade da tecnologia e gerenciamento de capacidade do componente

12. Qual dos seguintes seria armazenado na biblioteca de mídia definitiva (BMD)?

- 1. Cópias de software comprado
- 2. Cópias de software desenvolvido internamente
- 3. Documentação relacionada à licença
- 4. A programação de mudança
- a) Todos os anteriores
- b) 1 e 2 apenas
- c) 3 e 4 apenas
- d) 1, 2 e 3 apenas

13. Qual processo é responsável pela revisão de acordos de nível operacional (ANOs) regularmente?

- a) Gerenciamento de fornecedor
- b) Gerenciamento de nível de serviço
- c) Gerenciamento de portfolio de serviço

© The Official ITIL Accreditor 2012

Este documento não deve ser reproduzido ou revendido sem a permissão expressa do The Accreditor
ITIL Foundation Sample A_v5.1_Brazilian Portuguese

d) Gerenciamento de demanda

14. Qual papel deve garantir que a documentação de um processo é atual e está disponível?

- a) O dono do serviço
- b) O diretor de TI
- c) Gerenciamento de conhecimento
- d) O dono do processo

15. Qual dos seguintes o processo de gerenciamento de liberação e implantação trata?

- 1. Definição e acordo sobre planos de liberação e implantação
 - 2. Garantia de que os pacotes de liberação possam ser rastreados
 - 3. Autorização de mudanças para suportar o processo
- a) 1 e 2 apenas
 - b) Todos os anteriores
 - c) 2 e 3 apenas
 - d) 1 e 3 apenas

16. Quais dos seguintes são características de todos os processos?

- 1. São mensuráveis
 - 2. Entregam um resultado específico
 - 3. Entregam os seus resultados principais a um cliente ou parte interessada
- a) 1 e 3 apenas
 - b) 1 e 2 apenas
 - c) 2 e 3 apenas
 - d) Todos os anteriores

17. Quais dos seguintes são características principais da ITIL, que contribuem para o seu sucesso?

- 1. Não pertence a um fornecedor específico
 - 2. Não é prescritiva
 - 3. É uma melhor prática
 - 4. É uma norma
- a) 3 apenas
 - b) 1, 2 e 3 apenas
 - c) Todos os anteriores

d) 2, 3 e 4 apenas

18. Quem deveria receber acesso à política de segurança da informação?

- a) Gerentes seniores de negócio e equipe de TI
- b) Gerentes seniores de negócio, executivos de TI e o gerente de segurança da informação
- c) Todos os clientes, usuários e equipe de TI
- d) Apenas a equipe de gerenciamento de segurança da informação

19. Quais dos seguintes são elementos válidos de um pacote de desenho de serviço (PDS)?

- 1. Requisitos de negócio acordados e documentados
 - 2. Um plano para a transição do serviço
 - 3. Requisitos para processos novos ou modificados
 - 4. Métricas para medir o serviço
- a) 1 apenas
 - b) 2 e 3 apenas
 - c) 1, 2 e 4 apenas
 - d) Todos os anteriores

20. Quais dos seguintes são exemplos de ferramentas que podem dar suporte a etapa da transição de serviço do ciclo de vida de serviço?

- 1. Uma ferramenta para armazenar versões definitivas de software
 - 2. Uma ferramenta do fluxo de trabalho para gerenciar mudanças
 - 3. Uma ferramenta de distribuição automática de software
 - 4. Ferramentas de teste e validação
- a) 1, 3 e 4 apenas
 - b) 1, 2 e 3 apenas
 - c) Todos os anteriores
 - d) 2, 3 e 4 apenas

21. Quais das seguintes declarações sobre o gerenciamento de problema está/estão CORRETA(S)?

- 1. Ele garante que todas as resoluções ou soluções de contorno que requerem uma mudança a um item de configuração (IC) sejam submetidas através do gerenciamento de mudança
 - 2. Ele oferece informações de gerenciamento sobre o custo da resolução e prevenção de problemas
- a) 1 apenas
 - b) 2 apenas

- c) Ambas as anteriores
- d) Nenhuma das anteriores

22. Qual é o propósito do processo de cumprimento de requisição?

- a) Tratar de requisições de serviço dos usuários
- b) Garantir que todas as requisições dentro de uma organização de TI sejam cumpridas
- c) Garantir o cumprimento das requisições de mudança
- d) Garantir que o acordo de nível de serviço (ANS) seja cumprido

23. Qual declaração sobre criação de valor através de serviços está CORRETA?

- a) A percepção do serviço pelo cliente é um fator importante na criação de valor
- b) O valor de um serviço pode ser medido apenas em termos financeiros
- c) A entrega de resultados do provedor de serviço é importante no valor de um serviço
- d) As preferências do provedor de serviço movimentam a percepção de valor de um serviço

24. Qual das seguintes declarações sobre clientes internos e externos é a MAIS correta?

- a) Clientes externos devem receber melhor serviço, pois pagam por seus serviços de TI
- b) Clientes internos devem receber melhor serviço, pois pagam os salários dos funcionários
- c) O melhor serviço deve ser dado ao cliente que pagar mais
- d) Clientes internos e externos devem receber o nível de serviço que foi acordado

25. Qual dos seguintes os serviços de TI devem oferecer aos clientes?

- a) Habilidades
- b) Custo
- c) Risco
- d) Valor

26. Qual das seguintes atividades é parte do processo de gerenciamento de nível de serviço (GNS)?
- a) Desenhar o sistema de gerenciamento de configuração a partir da perspectiva do negócio
 - b) Criar métricas de tecnologia que sejam alinhadas às necessidades do cliente
 - c) Monitorar o desempenho do serviço em relação aos acordos de nível de serviço (ANSs)
 - d) Treinar a equipe da central de serviço sobre como tratar as reclamações de cliente sobre o serviço
27. Qual dos seguintes resume MELHOR o propósito do gerenciamento de evento?
- a) A habilidade de detectar eventos, compreendê-los e determinar a ação de controle adequada
 - b) A habilidade de detectar eventos, restaurar o serviço ao normal o mais rápido possível e minimizar o impacto negativo nas operações do negócio
 - c) A habilidade de monitorar e controlar as atividades da equipe técnica
 - d) A habilidade de reportar sobre a entrega bem sucedida de serviços através da verificação do tempo em operação dos dispositivos da infraestrutura
28. Qual dos seguintes um catálogo de serviço deve conter?
- a) A informação da versão de todos os softwares
 - b) A estrutura organizacional da empresa
 - c) Informações de ativos
 - d) Detalhes de todos os serviços operacionais
29. O que "Garantia de um serviço" significa?
- a) O serviço é adequado ao seu propósito
 - b) Não haverá falhas em aplicativos e infraestrutura associados ao serviço
 - c) Todos os problemas relacionados ao serviço são corrigidos sem cobrança por certo período de tempo
 - d) Os clientes são assegurados de determinados níveis de disponibilidade, capacidade, continuidade e segurança

30. Qual é a primeira atividade da abordagem de melhoria contínua de serviço (MCS)?
- a) Entender a visão e os objetivos de negócio
 - b) Executar uma avaliação de linha de base para entender a situação atual
 - c) Concordar com as prioridades para melhoria
 - d) Criar e verificar um plano
31. Qual dos seguintes é um benefício do uso de um modelo de incidente?
- a) Ele facilita a identificação e o diagnóstico de problemas
 - b) Ele significa que tipos de incidentes conhecidos não ocorrerão de novo
 - c) Ele oferece etapas predefinidas para tratar de tipos específicos de incidentes
 - d) Ele garante que todos os incidentes sejam fáceis de resolver
32. Qual das seguintes é a sequência CORRETA de atividades para tratar de um incidente?
- a) Identificação, registro, categorização, priorização, diagnóstico inicial, escalada, investigação e diagnóstico, resolução e recuperação, encerramento
 - b) Priorização, identificação, registro, categorização, diagnóstico inicial, escalada, investigação e diagnóstico, resolução e recuperação, encerramento
 - c) Identificação, registro, diagnóstico inicial, categorização, priorização, escalada, resolução e recuperação, investigação e diagnóstico, encerramento
 - d) Identificação, diagnóstico inicial, investigação, registro, categorização, escalada, priorização, resolução e recuperação, encerramento
33. Qual etapa do ciclo de vida de serviço garante que os métodos de medição fornecerão as métricas requeridas para serviços novos ou modificados?
- a) Desenho de serviço
 - b) Operação de serviço
 - c) Estratégia de serviço
 - d) Entrega de serviço

34. Quais dos seguintes processos se ocupam com o gerenciamento de riscos aos serviços?
1. Gerenciamento de continuidade do serviço de TI
 2. Gerenciamento de segurança da informação
 3. Gerenciamento de catálogo de serviço
- a) Todos os anteriores
 - b) 1 e 3 apenas
 - c) 2 e 3 apenas
 - d) 1 e 2 apenas
35. Qual dos seguintes NÃO é um tipo de métrica descrito na melhoria contínua de serviço (MCS)?
- a) Métricas de processo
 - b) Métricas de serviço
 - c) Métricas de pessoal
 - d) Métricas de tecnologia
36. Qual declaração sobre o relacionamento entre o sistema de gerenciamento da configuração (SGC) e o sistema de gerenciamento de conhecimento de serviço (SGCS) é CORRETA?
- a) O SGCS é parte do SGC
 - b) O SGC é parte do SGCS
 - c) SGC e SGCS são a mesma coisa
 - d) Não há relacionamento entre SGC e SGCS
37. Qual é o papel do comitê consultivo de mudança emergencial (CCME)?
- a) Ajudar o gerente de mudança a garantir que nenhuma mudança urgente seja feita durante períodos especialmente voláteis do negócio
 - b) Auxiliar o gerente de mudança implementando mudanças emergenciais
 - c) Auxiliar o gerente de mudança na avaliação de mudanças emergenciais e decidir se a mudança deve ou não ser autorizada
 - d) Auxiliar o gerente de mudança a acelerar o processo de mudança emergencial de forma que nenhum atraso inaceitável ocorra
38. Quais das seguintes declarações sobre central de serviço está/estão CORRETA(S)?

1. A central de serviço é uma função que oferece um meio de comunicação entre TI e os seus usuários em todas as questões operacionais
 2. A central de serviço deve ser a dona do processo de gerenciamento de problema
- a) 2 apenas
 - b) 1 apenas
 - c) Ambos os anteriores
 - d) Nenhum dos anteriores

39. Qual das seguintes é a lista CORRETA dos quatro Ps do desenho de serviço?

- a) Planejamento, produtos, posição, processos
- b) Planejamento, perspectiva, posição, pessoas
- c) Perspectiva, parceiros, problemas, pessoas
- d) Pessoas, parceiros, produtos, processos

40. Qual das seguintes representa a MELHOR sequência de ações a serem tomadas quando uma solução de contorno de um problema é encontrada?

- a) O registro do problema é fechado
- b) O registro de problema permanece aberto e os detalhes da solução de contorno são documentados nesse registro
- c) O registro de problema permanece aberto e os detalhes da solução de contorno são documentados em todos os registros de incidente relacionados
- d) O registro do problema é fechado e os detalhes da solução de contorno são documentados em uma requisição de mudança (RDM)



Exame de Fundamentos da ITIL®

Simulado B, versão 5.1

Múltipla escolha

Instruções

1. *Todas as 40 perguntas devem ser respondidas.*
2. *Todas as respostas devem ser assinaladas na grade de respostas fornecida.*
3. *Você tem 60 minutos para concluir este teste.*
4. *Você deve acertar 26 ou mais de um total possível de 40 pontos (65%) para passar neste exame.*

- 1 Informações de quais processos podem ser consideradas pelo gerenciamento de nível de serviço ao negociar acordos de nível de serviço (ANS)?
- a) Todos os outros processos da ITIL
 - b) Gerenciamento de capacidade e gerenciamento de disponibilidade apenas
 - c) Gerenciamento de incidente e gerenciamento de problema apenas
 - d) Gerenciamento de mudança e gerenciamento de liberação e implantação apenas
- 2 Qual das declarações a seguir sobre uma mudança padrão está INCORRETA?
- a) Elas são pré-autorizadas pelo gerenciamento de mudança
 - b) Elas seguem um procedimento ou instrução de trabalho
 - c) Elas têm baixo risco
 - d) Elas devem ser implementadas o mais rápido possível
- 3 Quais das seguintes declarações sobre a central de serviço estão CORRETA(S)?
- 1. Ela oferece um ponto único de contato entre o provedor de serviço e os usuários
 - 2. Ela gerencia incidentes e requisições de serviço
 - 3. Ela é um processo do gerenciamento de serviço
 - 4. A equipe da central de serviço tenta restaurar o serviço o mais rapidamente possível
- a) Todas as anteriores
 - b) 1, 2 e 4 apenas
 - c) 2 e 4 apenas
 - d) 2 e 3 apenas
- 4 Quais das seguintes declarações sobre funções estão CORRETA(S)?
- 1. Elas podem incluir ferramentas
 - 2. Elas são grupos que usam recursos para desempenhar uma ou mais atividades
 - 3. Uma pessoa ou grupo pode executar múltiplas funções
 - 4. Elas são mais custosas para implementar quando comparadas aos processos
- a) 1, 2 e 3 apenas
 - b) 1, 2 e 4 apenas
 - c) Todas as anteriores

- d) Nenhuma das anteriores 5 Qual das seguintes é a MELHOR descrição das atividades desempenhadas pelo gerenciamento de instalações?
- a) O gerenciamento dos serviços de TI que são vistos como "serviços básicos", como impressoras ou acesso de rede
 - b) Aconselhamento e orientação para operações de TI da metodologia e ferramentas para gerenciamento de serviços de TI
 - c) Gerenciamento do ambiente físico de TI, como um centro de dados ou sala de computadores
 - d) A compra e a manutenção de ferramentas que são usadas pela equipe de operações de TI para manter a infraestrutura

6 Qual processo auxiliaria na identificação e resolução de quaisquer incidentes e problemas associados com o desempenho dos serviços ou componentes?

- a) Gerenciamento de capacidade
- b) Gerenciamento de fornecedor
- c) Gerenciamento da tecnologia
- d) Gerenciamento de mudança

7 Qual das seguintes declarações sobre o banco de dados de erro conhecido (BDEC) é a MAIS correta?

- a) O BDEC é o mesmo banco de dados que o do sistema de gerenciamento de conhecimento de serviço (SGCS)
- b) O BDEC deve ser usado durante a fase de diagnóstico de incidente para tentar acelerar o processo de resolução
- c) Deve-se tomar cuidado para evitar a duplicação de registros no BDEC. Isso pode ser feito dando acesso a maior quantidade possível de técnicos para criar novos registros
- d) O acesso ao BDEC deve ser limitado à central de serviço

8 Quais das seguintes declarações sobre os principais indicadores de desempenho (PIDs) e métricas estão CORRETAS?

- 1. Métricas de serviço medem o serviço de ponta a ponta
- 2. Cada PID deve estar relacionado a um fator crítico de sucesso
- 3. As métricas podem ser usadas para identificar oportunidades de melhoria 4. PIDs podem ser tanto qualitativos como quantitativos

- a) 1 apenas
- b) 2 e 3 apenas
- c) 1, 2 e 4 apenas

d) Todas as anteriores 9 Qual dos seguintes mantém os relacionamentos entre todos os componentes de serviço?

© The Official ITIL Accreditor 2012

Este documento não deve ser reproduzido ou revendido sem a permissão expressa do The Accreditor
ITIL Foundation Sample B_v5.1_Brazilian Portuguese

- a) O plano de capacidade
- b) A biblioteca definitiva de mídia
- c) O sistema de gerenciamento de configuração
- d) Um acordo de nível de serviço

10 Uma requisição de um cliente para um novo serviço deve ser SEMPRE cumprida?

- a) Sim – se forem clientes externos, pois estão pagando pelo serviço
- b) Não – se forem clientes internos, pois nem sempre estão pagando pelo serviço
- c) Não – é responsabilidade do provedor de serviço executar a devida diligência antes que as requisições sejam cumpridas
- d) Sim – o provedor de serviço deve garantir que todas as requisições para novos serviços sejam cumpridas

11 Quais das seguintes declarações está/estão CORRETA(S)?

1. O gerenciamento de problema pode dar suporte à central de serviço fornecendo os erros conhecidos para acelerar a resolução de incidentes
2. O gerenciamento de problema é a única fonte de informações para o gerenciamento de nível de serviço sobre o impacto das mudanças

- a) 1 apenas
- b) 2 apenas
- c) Ambas as anteriores
- d) Nenhuma das anteriores

12 Ocorreu uma falha em um sistema e ela foi detectada por uma ferramenta de monitoração. Este sistema dá suporte a um serviço de TI de produção. Quando um incidente deve ser registrado?

- a) Apenas quando os usuários notarem a falha
- b) Um incidente não deve ser registrado se os técnicos tiverem visto isso antes e conhecem uma solução de contorno
- c) Apenas se a falha resultar na violação de um nível de serviço
- d) Imediatamente, para limitar ou evitar o impacto nos usuários

13 Quais

1. Usuários
2. Clientes
3. Fornecedores
4. Funções

- a) 1 e 2 apenas
- b) 3 e 4 apenas
- c) 2 e 4 apenas
- d) Todas as anteriores

14 Quais das seguintes atividades o gerenciamento de configuração e ativo de serviço garante que sejam executadas?

1. Os itens de configuração (ICs) são identificados
2. As linhas de base dos ICs são criadas
3. As mudanças aos ICs são controladas

- a) Todas as anteriores
- b) 1 e 2 apenas
- c) 1 e 3 apenas
- d) 2 e 3 apenas

15 Quais dos seguintes aspectos do desenho de serviço devem ser considerados ao desenhar uma solução de serviço?

1. Métodos e métricas de medição
2. Sistemas de informações de gerenciamento e ferramentas
3. Arquiteturas de tecnologia 4. Os processos requeridos

- a) 1 e 2 apenas
- b) 2 e 3 apenas
- c) 2, 3 e 4 apenas

d) Todos os anteriores 16 Qual declaração a seguir está CORRETA para TODOS os processos?

- a) Eles definem funções como parte do seu desenho
- b) Eles entregam resultados para um cliente ou parte interessada
- c) Eles são executados por um provedor de serviço externo no suporte de um cliente
- d) Eles são unidades de organizações responsáveis por resultados específicos

17 Qual processo é o principal responsável por empacotar, construir, testar e implantar serviços?

- a) Planejamento e suporte da transição

- b) Gerenciamento de liberação e implantação
- c) Gerenciamento de configuração e ativo de serviço
- d) Gerenciamento de catálogo de serviço

18 Qual dos seguintes é o MELHOR exemplo de uma solução de contorno?

- a) Um técnico implementa um código para desviar temporariamente as impressões para uma impressora alternativa até que uma correção permanente seja aplicada
- b) Um técnico tenta solucionar um incidente de várias maneiras. Uma delas funciona, embora não se saiba qual
- c) Depois de reportar um incidente para a central de serviço, o usuário trabalha em tarefas alternativas enquanto o problema é identificado e resolvido
- d) Um dispositivo trabalha de maneira intermitente, permitindo que o usuário

continue trabalhando em níveis degradados de desempenho enquanto o técnico diagnostica o incidente

19 Quais das seguintes áreas podem ser auxiliadas pela tecnologia?

1. Gerenciamento de requisição
2. Gerenciamento de catálogo de serviço
3. Detecção e monitoração 4. Desenho e modelagem

- a) 1, 2 e 3 apenas
 - b) 1, 3 e 4 apenas
 - c) 2, 3 e 4 apenas
 - d) Todas as anteriores
- 20 Qual das seguintes é a lista CORRETA das etapas do Ciclo de Deming?
- a) Planejar, Medir, Monitorar, Reportar
 - b) Planejar, Verificar, Refazer, Implementar
 - c) Planejar, Executar, Agir, Auditar
 - d) Planejar, Executar, Verificar, Agir

21 Quais dois processos estarão MAIS envolvidos na negociação dos contratos para o fornecimento da habilidade de recuperação que suportará os planos de continuidade?

- a) Gerenciamento de nível de serviço e gerenciamento de capacidade
- b) Gerenciamento de fornecedor e gerenciamento de nível de serviço

- c) Gerenciamento de continuidade de serviço de TI e gerenciamento de nível de serviço
- d) Gerenciamento de continuidade de serviço de TI e gerenciamento de fornecedor

22 Qual das seguintes é a MELHOR definição de um modelo de incidente?

- a) O modelo que define o formulário de registro de incidente usado para reportar incidentes
- b) Um tipo de incidente envolvendo um tipo padrão (ou modelo) de item de configuração (IC)
- c) Um conjunto de etapas predefinidas a serem seguidas ao tratar um tipo de incidente conhecido
- d) Um incidente que é fácil de resolver

23 Quais papéis são definidos no modelo RPCI?

- a) Responsável, Prestador de Contas, Consultado, Informado
 - b) Responsável, Proprietário, Consultado, Informado
 - c) Realista, Prestador de Contas, Consultado, Informado
 - d) Responsável, Prestador de Contas, Corrigido, Informado
- 24 Qual etapa do ciclo de vida de serviço decide quais serviços devem ser oferecidos e para quem serão oferecidos?
- a) Melhoria contínua de serviço
 - b) Operação de serviço
 - c) Desenho de serviço
 - d) Estratégia de serviço

25 Para qual dos seguintes a melhoria contínua de serviço (MCS) oferece orientação?

1. Como melhorar a eficiência e a eficácia do processo
 2. Como melhorar os serviços
 3. Melhoria de todas as etapas do ciclo de vida de serviço
- a) 1 e 2 apenas
 - b) 1 e 3 apenas
 - c) 2 e 3 apenas
 - d) Todos os anteriores

- 26 Qual dos seguintes é um tipo de acordo de nível de serviço (ANS) descrito no livro desenho de serviço da ITIL?
- a) ANS baseado em prioridade
 - b) ANS baseado em tecnologia
 - c) ANS baseado em localidade
 - d) ANS baseado em cliente
- 27 Qual das seguintes é a MELHOR definição de um evento?
- a) Uma ocorrência em que um limiar de desempenho foi excedido e um nível de serviço acordado foi impactado
 - b) Uma mudança de estado que tenha significado para o gerenciamento de um serviço de TI
 - c) Um defeito conhecido do sistema que gera vários relatos de incidentes
 - d) Uma reunião planejada de clientes e equipe de TI para anunciar um novo serviço ou programa de melhoria
- 28 Qual das seguintes é a parte interessada MAIS adequada para definir o valor de um serviço?
- a) Clientes
 - b) Gerenciamento sênior de TI
 - c) Gerenciamento financeiro para serviços de TI
 - d) Fornecedores
- 29 Qual dos seguintes deve ser tratado como um incidente?
- 1. Um usuário não consegue acessar um serviço durante o horário de serviço
 - 2. Um membro autorizado da equipe de TI não consegue acessar um serviço durante o horário de serviço
 - 3. Um componente de rede falha, porém o usuário não está ciente de nenhuma interrupção do serviço
 - 4. Um usuário entra em contato com a central de serviço sobre o desempenho lento de um aplicativo
- a) Todas as anteriores
 - b) 1 e 4 apenas
 - c) 2 e 3 apenas
 - d) Nenhuma das anteriores
- 30 Qual das declarações a seguir sobre um modelo de mudança está CORRETA?

- a) Um modelo de mudança NÃO deve ser usado para mudanças emergenciais
- b) Um modelo de mudança deve ser montado quando uma mudança significativa é necessária
- c) Um modelo de mudança define as etapas que devem ser seguidas para tratar de um determinado tipo de mudança
- d) Os procedimentos de escalada estão fora do escopo de um modelo de mudança

31 A abordagem de MCS usa diversas técnicas. Qual das seguintes técnicas ajudaria MAIS um negócio a entender "onde estamos agora?"?

- a) Revisão dos fatores críticos de sucesso
 - b) Entendimento da visão do negócio
 - c) Execução de uma avaliação de linha de base
 - d) Verificação do registro de MCS
- 32 Quais processos de operação de serviço estão faltando na lista a seguir?
- 1. Gerenciamento de incidente
 - 2. Gerenciamento de problema
 - 3. Gerenciamento de acesso
 - 4. ?
 - 5. ?
 - a) Gerenciamento de evento e cumprimento de requisição
 - b) Gerenciamento de evento e central de serviço
 - c) Gerenciamento de instalação e gerenciamento de evento
 - d) Gerenciamento de mudança e gerenciamento de nível de serviço

33 Qual etapa do ciclo de vida de serviço oferece uma estrutura para avaliar habilidades de serviço e perfis de risco antes que serviços novos ou modificados sejam implantados?

- a) Estratégia de serviço
- b) Melhoria contínua de serviço
- c) Transição de serviço
- d) Operação de serviço

34 Quais das seguintes atividades o dono do serviço deve fazer?

- 1. Representar um serviço específico para toda a organização
- 2. Atualizar o sistema de gerenciamento de configuração (SGC) depois de uma mudança
- 3. Ajudar a identificar melhorias de serviço

© The Official ITIL Accreditor 2012

Este documento não deve ser reproduzido ou revendido sem a permissão expressa do The Accreditor
ITIL Foundation Sample B_v5.1_Brazilian Portuguese

4. Representar um serviço específico em reuniões do comitê consultivo de mudança (CCM)
- a) 2, 3 e 4 apenas
 - b) Todas as anteriores
 - c) 1, 2 e 3 apenas
 - d) 1, 3 e 4 apenas
- 35 Qual dos seguintes NÃO é um propósito ou objetivo do gerenciamento de disponibilidade?
- a) Monitorar e informar sobre a disponibilidade de componentes
 - b) Garantir que a disponibilidade de serviço atenda às necessidades acordadas do negócio
 - c) Avaliar o impacto das mudanças no plano de disponibilidade
 - d) Garantir que os planos de continuidade do negócio estejam alinhados aos objetivos do negócio

36 Qual das seguintes é a descrição CORRETA dos "quatro Ps" do desenho de serviço?

- a) Um processo em quatro etapas para o desenho de um gerenciamento de serviço eficaz
- b) Uma definição das pessoas e dos produtos necessários para um desenho bem sucedido
- c) Um conjunto de perguntas que devem ser feitas ao revisar especificações do desenho
- d) Quatro áreas principais que precisam ser consideradas durante o desenho de serviço

37 Qual dos seguintes MELHOR descreve uma revisão de problema grave?

- a) Conduzido pelo gerente de problema, uma revisão de problema grave é desenhada para distribuir a culpa depois que a resolução do problema tiver sido encontrada
- b) Uma revisão de problema grave é executada como parte do comitê consultivo de mudança (CCM) pelo gerente de mudança. É conduzida depois que a requisição de mudança (RDM) para resolver o problema tiver sido aceita
- c) Uma revisão de problema grave é conduzida pelo gerente da central de serviço para que as lições possam ser aprendidas depois que um problema grave tiver sido resolvido
- d) Conduzido pelo gerente de problema, a revisão é conduzida para que se aprendam as lições geradas a partir do problema grave e para fornecer treinamento e conscientização para a equipe de suporte

- 38 Qual das declarações a seguir sobre gerenciamento de fornecedor está INCORRETA?
- a) O gerenciamento de fornecedor negocia acordos de nível de serviço (ANSs)
 - b) O gerenciamento de fornecedor garante que os fornecedores atendam às expectativas de negócio
 - c) O gerenciamento de fornecedor mantém informações em um sistema de informações de gerenciamento de fornecedor e de contrato
 - d) O gerenciamento de fornecedor negocia acordos externos para dar suporte à entrega de serviços
- 39 Qual dos seguintes é um propósito importante do gerenciamento de relacionamento de negócio?
- a) Execução de atividades operacionais para dar suporte aos serviços
 - b) Garantia de que todas as metas estabelecidas nos acordos de nível de serviço sejam atendidas
 - c) Maximização do valor do contrato e da eficiência operacional dos serviços que são entregues
 - d) Entendimento das necessidades do cliente e garantia do seu atendimento
- 40 Qual das seguintes declarações é um objetivo do processo de coordenação de desenho?
- a) Garantir que as metas de disponibilidade de serviço sejam atendidas
 - b) Definir, documentar, acordar, monitorar, medir e revisar níveis de serviço
 - c) Fornecer e manter uma única fonte de informações consistente em todos os serviços operacionais
 - d) Monitorar e melhorar o desempenho da etapa de desenho de serviço do ciclo de vida



The ITIL® Foundation Examination

Sample Paper A, version 5.1

Multiple Choice

ANSWERS AND RATIONALE

Answer Key and Rationale:

Q	A	Syllabus Ref	Book Ref	Rationale
1	B	05-51	ST 4.2.4.3	A change request is a formal communication seeking an alteration to one or more configuration items (CIs). Services, SLAs and computers are examples of CIs. A business strategy is not normally a CI and would be out of scope for change management.
2	A	02-09	SO 1.1.1	Each of these are a purpose of service operation except for option A, undertaking testing to ensure services are designed to meet business needs. Option A is part of service transition.
3	B	06-02	SO 6.5.1.1	IT operations control oversees the execution and monitoring of the operational activities and events in the IT infrastructure.
4	C	05-63	ST 4.3.1	Part of SACM's purpose is to maintain accurate information about assets, including the relationship between assets.
5	A	07-02	SD 3.7.4.1	RACI is a responsibility model used by ITIL to help define roles and responsibilities.
6	A	03-12	SD 4.3.4	A is the OLA, B is the definition of an SLA, C doesn't correspond to an ITIL definition, D involves a third party and is a contract.
7	D	05-42	SD 4.4.1	A is a supporting element of availability management, not a main purpose. B relates to service level management. Availability management does not offer guarantees as identified in C. D is the main purpose of availability management: - "to ensure that the level of availability delivered in all IT services meets the agreed availability needs... of the business."
8	C	02-07	ST 1.1.1	All three are in scope for service transition as all three involve major change.
9	A	02-02	SS 1.2	Service optimization is the correct answer
10	D	03-18	ST 4.3.4.3	A: a CMS can contain corporate data about users / customers such as location or department. B and C: there may be more than one CMDB but they will be part of a single CMS. D is correct as a CMS still helps to control and report on the infrastructure when IT services are outsourced.
11	A	05-45	SD 4.5.4.3	Book answer...business, service and component capacity management are the three sub-processes
12	D	03-19	ST 4.3.4.4	The DML contains master copies of all controlled software in an organization ... "along with licence documents or information". The change schedule would not be included.
13	B	05-31	SD 4.3.1	Service level management has responsibility for negotiating and agreeing OLAs.
14	D	07-01	SD 6.3.2	Book answer. A process owner should ensure process documentation is current and available.
15	A	05-61	ST 4.4.1	The two correct answers (1 and 2) are included in release and deployment objectives. Option 3 is addressed by change management.
16	D	01-10	SS 2.2.2	Measurability, delivery of specific results, and delivery of results to a customer or stakeholder are all characteristics of a process.
17	B	01-02	SD 1.4	Option 4 is incorrect, ITIL is not a standard: ISO/IEC 20000 would be an example of a standard. ITIL is vendor-neutral, nonprescriptive, and provides a best practice framework.
18	C	05-43	SD 4.7.4.1	In most cases the policies should be widely available to all customers and users and referenced in SLAs, OLAs and UCs.
19	D	03-14	SD App A	All of the elements identified are included in the service design package passed to service transition.

20	C	08-02	SS 7.1	1 would be used to support a DML. 2 helps change management. 3 is a release and deployment tool. 4 can help with testing and validation. They all support service transition.
----	---	-------	--------	---

Q	A	Syllabus Ref	Book Ref	Rationale
21	C	05-72	SO 4.4.2 and 4.4.6.4	Book answer. They are both valid roles for problem management.
22	A	05-82	SO 4.3.1	Request fulfilment is the process responsible for dealing with service requests from the users. 'All requests' (B) is too wide a scope for the process. Change management looks after change requests (C). Service level management is responsible for D.
23	A	04-02	SS 3.2.3	D is incorrect; customer preferences drive value perception. C is incorrect; delivering on customer outcomes is vital. B is incorrect; the value of a service can be financial but other factors are also relevant. A is correct; customer perception is a vital element in defining how much a customer values a service.
24	D	01-04	SS 3.2.1.2	D is the correct response. Both internal and external customers should be provided with the agreed level of service, and with the same level of customer service.
25	D	01-03	SS 2.1.1	A service is a means of delivering value to customers. IT needs capabilities to deliver services. Cost and risk are what IT helps to manage.
26	C	05-31	SD 4.3.5.6	C is correct: monitoring the SLAs and performance against them is a vital part of the service level management process. A - designing the CMS is a service asset and configuration management activity. B – technology metrics are likely to be created within capacity management or other design processes. D – training the service desk is a service desk role.
27	A	05-81	SO 4.1.1	A - the ability to detect events, make sense of them and determine the appropriate control action is provided by event management. B includes some incident management responsibilities. C is a technical management task. D is likely to be shared between availability management and service level management.
28	D	05-41	SD 4.2.1	The service catalogue should contain details of all operational services.
29	D	03-01	SS 2.1.6	A is part of the definition of utility. B is unrealistic. C could be feasible as a warranty statement from another industry but is not the definition of warranty as used by ITIL. D is a good summary of warranty as defined by ITIL.
30	A	04-09	CSI 3.1	The improvement approach begins with embracing the vision by understanding the high-level business objectives.
31	C	05-71	SO 4.2.4.2	Incident models are designed to provide reusable steps that can be used to restore service after known incident types.
32	A	05-71	SO 4.2.5	The correct order is given in the diagram in the incident management process, and in the subsections of 4.2.5.
33	A	04-04	SD 3.1.1	Measurements and metrics should be included in the design for a new or changed service.
34	D	05-43 05-46	SD 4.7.2 SD 4.6.5.2	IT service continuity management carries out risk assessment as part of defining the requirements and strategy. Information security also needs to analyse security risks before taking action to mitigate them. Service catalogue management does not carry out these assessments.
35	C	04-10	CSI 5.5	Personnel metrics are not one of the three types of metrics described in CSI

36	B	03-16	ST 4.7.4.3	A is the wrong way round. C is incorrect as the SKMS contains more information than the CMS. D is incorrect as the CMS is part of the SKMS.
37	C	05-51	ST 4.2.5.11	The emergency change advisory board (ECAB) provides assistance in the authorization of emergency changes.
Q	A	Syllabus Ref	Book Ref	Rationale
38	B	06-01	SO 6.3	The service desk should be the single point of contact for IT users on a day-by-day basis. The service desk manager may also be the incident management process owner but would not normally be the owner of problem management.
39	D	04-03	SD 3.1.5	Book answer: people, processes, products (services, technology and tools) and partners (suppliers, manufacturers and vendors).
40	B	05-72	SO 4.4.5.6	A is incorrect; the problem record must remain open as it hasn't yet been resolved. B is correct to document the workaround on the problem record, not on each Incident record [C], nor on an RFC [D].



The ITIL® Foundation Examination

Sample Paper B, version 5.1

Multiple Choice

ANSWERS AND RATIONALE

Answer Key and Rationale:

Q	A	Syllabus Ref	Book Ref	Rationale
1	A	05-31	SD 4.3.5.2	"Representatives of all of the other processes need to be consulted for their opinion on what targets can be realistically achieved."
2	D	05-51	ST 4.2.4.3	Standard changes would not normally need to be implemented as soon as was possible, whereas emergency changes would.
3	B	06-01	SO 6.3.2	The service desk is a function and not a process.
4	A	01-09	SS 2.2.3.1	Functions are not described as being more costly than processes and this would depend on the function or process being considered.
5	C	06-02	SO 6.5.1	"Facilities management refers to the management of the physical IT environment, typically a data centre or computer rooms".
6	A	05-45	SD 4.5.2	Performance issues are within the scope of capacity management.
7	B	03-32	SO 4.4.7.2	A – The KEDB is part of the SKMS, NOT the same thing. B is correct. C – Duplication should be avoided but by RESTRICTING access. D – Yes, the service desk should use it but they are NOT the only ones.
8	D	04-10	CSI 4.1.12 5.5	Each statement is a summary of the book content.
9	C	03-18	ST 4.3.4.3	The configuration management system (CMS) is responsible via its various data sources (CMDBs, etc) for maintaining these relationships.
10	C	01-04	SS 3.2.1.2	The service provider should ensure due diligence is carried out against the customer's requirements, irrespective of whether they are internal or external customers.
11	A	05-72	SO 4.4.6.4	Problem management is the source of known errors but change and service asset and configuration management are likely to be other sources of information about the impact of changes.
12	D	05-71	SO 4.2.5	A – There do not need to be discernable impacts to the user for an incident to be raised. B – Even if a workaround is available it needs to be recorded to measure any on-going impact of the incident. C - All incidents must be recorded. D – Correct, in order to prevent loss of service or to restore service as soon as possible.
13	D	01-08	SS 2.1.5	D is the correct response. Stakeholders can be both internal and external entities. An example of a function as a stakeholder could be the service desk, technical management or application management functions.
14	A	05-63	ST 4.3.2	All activities are part of the scope of service asset and configuration management.
15	D	04-04	SD 3.1.1	All of these items are aspects of service design.
16	B	01-10	SS 2.2.2	A – Process design would involve allocation of activities to functions but not their definition. B – Correct – processes deliver results or they would not be worthwhile. C – Not ALL processes are carried out by external providers. D – Is a description of a function.
17	B	05-61	ST 4.4.2	All are activities performed by release and deployment management.
18	A	03-30	SO 4.4.5.6	A is a good example of a workaround which is not a permanent solution but which overcomes the original incident. B is a 'lucky' incident resolution and unlikely to be repeatable. C does not allow the user to continue with their original task. D is an incident under investigation.
19	D	08-02	SS 7.1	All four areas can be assisted by technology.
20	D	03-42	CSI 3.8	The four key stages of the cycle are Plan, Do, Check and Act.

21	D	05-46	SD 4.6.1	ITSC provides the subject matter expertise and supplier management provides the contract negotiation and selection process. SLM also has a role in underpinning contracts but is not as significant in this respect as the other two processes.
----	---	-------	----------	---

© The Official ITIL Accreditor 2012. ITIL Foundation Examination SampleB ANSWERS and RATIONALES v5.1.
This document must not be reproduced without express permission from The Accreditor.

Owner – The Official ITIL Accreditor

Q	A	Syllabus Ref	Book Ref	Rationale
22	C	05-71	SO 4.2.4.2	C matches the description of an incident model.
23	A	07-02	SD 3.7.4.1	Roles are Responsible, Accountable, Consulted, Informed.
24	D	02-03	SS 1.1.1	Deciding what services should be offered and to whom is an integral part of service strategy.
25	D	02-11	CSI 1.1.1	1. CSI looks for ways to improve process effectiveness and efficiency, as well as cost effectiveness. 2. CSI identifies and implements improvements to IT services 3. CSI improvement activities support each lifecycle stage: service strategy, service design, service transition, service operation, and CSI itself.
26	D	05-31	SD 4.3.5.1	Priority-based, technology-based and location-based SLAs are not discussed in service design.
27	B	03-24	SO 4.1	A and C may cause an event to be generated. D is a meeting. B closely matches the definition of an event in service operation.
28	A	04-02	SS 3.2.3	Value is viewed as the level to which the service meets customer's expectations and therefore they make the ultimate decision on whether the service will drive value.
29	A	03-26	SO 4.2	An incident is "an unplanned interruption to an IT service or reduction in the quality of an IT service... or a failure of a CI that has not yet impacted an IT service...". The inability to access an IT service as agreed is an unplanned interruption from the user's perspective.
30	C	05-51	ST 4.2.4.5	A – A change model can be used for emergency changes. B – Change models would not routinely be created when significant changes are made. C is correct. D – Escalation procedures can be included in a change model.
31	C	04-09	CSI 3.1.1	Understanding "where are we now" requires a business to create a baseline.
32	A	05-81 05-82	SO 4.1.1 4.3.1	All of the service operation processes are covered by the syllabus. The correct answer is A, B is a process and a function, C is a function and a process, D are processes in service transition and service design.
33	C	02-07	ST 1.1.1	Service transition is responsible for this as part of the deployment of new services.
34	D	07-01	SD 6.3.1	1, 3 and 4 are all responsibilities of the service owner role. Option 2 is the responsibility of the configuration librarian/administrator.
35	D	05-42	SD 4.4.1 4.4.2	D is the responsibility of IT service continuity management.
36	D	04-03	SD 3.1.5	1 – The "four Ps" are not a process. 2 – Has some merit but only addresses two of the four areas. 3 – The four Ps are not a checklist or set of questions.
37	D	05-72	SO 4.4.5.10	D is the book answer. A is the right role but it is not about apportioning blame. B is incorrect. C is plausible but is facilitated by the wrong role.
38	A	05-44	SD 4.8.1	All are objectives of the supplier management process, except A which is undertaken by service level management.

39	D	05-23	SS 4.5.1	"To identify customer needs and ensure that the service provider is able to meet these needs..."
40	D	05-47	SD 4.1.1	D is the correct answer. C is the purpose of service catalogue management. B is an objective of service level management. A is an objective of availability management.

© The Official ITIL Accreditor 2012. ITIL Foundation Examination SampleB ANSWERS and RATIONALES v5.1.
This document must not be reproduced without express permission from The Accreditor.

Owner – The Official ITIL Accreditor



Simulados 1, 2, 3, 4, 5 para o exame ITIL Foundation (Syllabus 2011)

Múltipla escolha

Instruções

- 1. Todas as 40 perguntas devem ser respondidas.**
- 2. Todas as respostas devem ser assinaladas na grade de respostas fornecida.**
- 3. Você tem 60 minutos para concluir este teste.**
- 4. Você deve acertar 26 ou mais de um total possível de 40 pontos (65%) para passar neste exame.**

1) Qual dos seguintes são aspectos do Desenho de Serviço?

- a. Desenho de Soluções, Portfólio, Arquitetura Tecnológica, Processos e Métricas
- b. Desenho de Software, Servidores, Documentos, Processos e Métricas
- c. Desenho de Soluções, Organização, Arquitetura Tecnológica, Processos e Métricas
- d. Desenho de Soluções, Portfólio, Arquitetura Tecnológica, Processos e Treinamento

2) Qual é a ordem correta dos 6 passos da Abordagem de Melhoria Contínua de Serviço (MCS)?

- a. Definir um projeto; Desenhar o software; Fazer a implantação em produção; manutenção do software, Melhorar Continuamente
- b. Onde nós queremos estar?; Como vamos chegar lá?; Como vamos verificar se chegamos?; Como nós mantemos este momento?
- c. Planejar, Executar, Controlar e Melhorar
- d. Qual é a visão?; Onde nós estamos agora?; Onde queremos estar? ; Como chegaremos lá?; Chegamos lá?; Como mantemos o impulso?

3) Considere a seguinte lista:

- 1. Gerente de Incidente;
- 2. Gerente de Mudança;
- 3. Grupo de primeiro nível de suporte

Com base nos termos da ITIL como estes itens poderiam ser melhor descritos?

- a. Descrições de cargos
- b. Funções
- c. Equipes de TI
- d. Papéis em processos

4) Qual das seguintes situações deveria criar um Registro de Problema?

- a. Um evento indica que um HD espelhado parou de funcionar, mas isto não impactou nenhum usuário
- b. A Central de Serviços escala o incidente para o segundo nível de suporte porque não tem capacidade para lidar com o incidente
- c. A equipe de Gerenciamento Técnico identifica uma solução permanente para um número de incidentes recorrentes
- d. A Central de Serviços identificou na base de erros conhecidos uma solução de contorno para resolver o incidente, mas a Central de Serviços não tem autorização para implementar esta solução de contorno no ambiente de produção

- 5) Qual das opções abaixo é uma razão para categorizar incidentes?
- a. Se os incidentes forem categorizados isto permitirá mais tarde o processo Gerenciamento Proativo de Problema fazer uma análise de tendências nos incidentes registrados no último período.
 - b. A prioridade de um incidente é baseada apenas na categoria do incidente.
 - c. Melhora o particionamento do banco de dados do gerenciamento de incidentes.
 - d. A categorização irá reduzir o tempo de atendimento ao usuário.
- 6) Com qual(is) processo(s) o Gerenciamento de Acesso tem uma relação mais próxima?
- a. Gerenciamento de Incidente
 - b. Gerenciamento da Segurança da Informação e Cumprimento de Requisição
 - c. Gerenciamento da Segurança da Informação e Gerenciamento da Disponibilidade
 - d. Gerenciamento da Segurança da Informação apenas
- 7) Quantas pessoas deveriam prestar contas por um processo definido na Matriz de Atribuição de Responsabilidades - RPCI (ou RACI em inglês)?
- a. Quantas forem necessárias para completar a atividade
 - b. Apenas uma - o dono do processo
 - c. Duas - o dono do processo e o iniciador do processo
 - d. Apenas uma - o arquiteto do processo
- 8) Informações de quais processos podem ser consideradas pelo gerenciamento de nível de serviço ao negociar acordos de nível de serviço (ANS)?
- a. Todos os outros processos da ITIL
 - b. Gerenciamento de capacidade e gerenciamento de disponibilidade apenas
 - c. Gerenciamento de incidente e gerenciamento de problema apenas
 - d. Gerenciamento de mudança e gerenciamento de liberação e implantação apenas
- 9) Qual dos seguintes fornece recursos para resolver questões operacionais e de suporte (tratar incidentes iniciais, por exemplo) durante o período a Liberação e Implantação?
- a. Suporte para Período de Funcionamento Experimental
 - b. Gerente de Teste de Serviço
 - c. Avaliação
 - d. Gerente de Liberação de Pacote e de Desenvolvimento
- 10) Qual estágio do ciclo de vida do serviço está MAIS preocupado em definir políticas e objetivos para os demais estágios?
- a. Desenho de Serviço

- b. Transição de Serviço
- c. Estratégia de Serviço
- d. Melhoria de Serviço Continuada

11) A estratégia de Continuidade do Serviço de TI deveria ser baseada no:

- 1: Desenho da tecnologia do serviço
- 2: Estratégia de continuidade do negócio
- 3: Análise de Impacto no Negócio (AIN)
- 4: Avaliação de riscos

- a. 1, 2 e 4 apenas
- b. 1, 2 e 3 apenas
- c. 2, 3 e 4 apenas
- d. 1, 3 e 4 apenas

12) Qual dos seguintes deveria a Revisão de Problemas Graves examinar?

- 1. Coisas que foram feitas corretamente
- 2. Aquelas coisas que foram feitas incorretamente
- 3. Como prevenir a recorrência
- 4. O que deveria ser melhor no futuro

- a. 1 apenas
- b. 2 e 3 apenas
- c. 1, 2 e 4 apenas
- d. Todos acima

13) Quais atividades abaixo são beneficiadas pelo registro de relacionamentos entre itens de configuração (ICs)?

- 1. Avaliação de impacto e causa de incidentes e problemas
- 2. Avaliação de impacto de uma mudança proposta
- 3. Planejamento e desenho de uma mudança para um serviço existente
- 4. Planejamento de uma atualização de tecnologia ou upgrade de software

- a. 1 e 2 apenas
- b. 1, 2 e 4 apenas
- c. 1, 3 e 4 apenas
- d. Todas acima

- 14)** Qual dos seguintes NÃO é um tipo de Central de Serviços reconhecida no livro Operação de Serviço da ITIL? a.
- Local
- b. Centralizada
 - c. Holística
 - d. Virtual
- 15)** Na frase "Pessoas, Processos, Produtos e Parceiros". "Produtos" refere-se a:
- a. Infraestrutura de TI e Aplicativos.
 - b. Serviços, tecnologia e ferramentas.
 - c. Bens fornecidos por terceiros para suportar os serviços de TI
 - d. Todos os ativos pertencentes ao Provedor de Serviços
- 16)** Qual fase do ciclo de vida da ITIL fornece o seguinte benefício: "O Custo Total de Propriedade (CTP) de um serviço pode ser minimizado se todos os aspectos do serviço, processos e tecnologia são considerados durante o desenvolvimento."?
- a. Desenho de Serviço
 - b. Estratégia de Serviço
 - c. Transição de Serviço
 - d. Melhoria Contínua de Serviço
- 17)** Qual estágio da Abordagem de Melhoria Contínua de Serviço é MELHOR descrito como "Entender e acordar as prioridades para melhoria baseadas em um desenvolvimento de princípios mais profundo definido na visão."?
- a. Onde estamos agora?
 - b. Onde queremos estar?
 - c. Como nós chegaremos lá?
 - d. Chegamos lá?
- 18)** Qual é o processo responsável pelo atendimento de requisições de serviços de usuários? a. Gerenciamento de incidente
- b. Gerenciamento de mudança
 - c. Cumprimento de requisição
 - d. Gerenciamento de liberação e implantação

19) Qual é a MELHOR descrição para um Incidente Grave?

- a. Um incidente complexo para o qual não se conhece a causa raiz e é necessário abrir imediatamente um Registro de Problema.
- b. Um incidente que estourou o prazo estabelecido no Acordo de Nível de Serviço (ANS).
- c. Um incidente registrado por um usuário que é diretor em uma unidade de negócio.
- d. Um incidente que tem uma alta prioridade ou impacto alto no negócio.

20) Qual dos seguintes é a MELHOR descrição de um Acordo de Nível de Serviço baseado em serviço (ANS)?

- a. O documento ANS cobre um serviço para todos os clientes daquele serviço.
- b. O documento ANS cobre um grupo de clientes individual para todos os serviços que eles usam.
- c. Um documento ANS único que cobre todos os clientes para todos os serviços.
- d. Um documento ANS para um serviço sem clientes relacionados.

21) Qual das afirmativas abaixo descreve MELHOR o que é um evento?

- a. Uma mudança de estado que possui significado para o gerenciamento de um item de configuração ou serviço de TI
- b. Uma interrupção não planejada em um serviço
- c. Um incidente de segurança
- d. Uma alteração de status no ciclo de vida do incidente

22) Qual das atividades abaixo a função gerenciamento de aplicativos executa?

- a. Desenvolvimento de código fonte de aplicativos.
- b. Negociação de acordos de nível de serviços com fornecedores de aplicativos.
- c. Decidir onde os dados de backup serão armazenados.
- d. Garantir que funcionalidades requeridas estejam disponíveis para alcançar os resultados necessários para o negócio.

23) Qual parte do ciclo de vida do serviço é responsável por coordenar e executar as atividades e processos necessários no dia a dia para entregar e gerenciar serviços em níveis de serviços acordados com usuários do negócio e clientes?

- a. Melhoria Contínua de Serviço
- b. Transição de Serviço
- c. Desenho de Serviço
- d. Operação de Serviço

24) Qual tipo de linha de base (baseline) captura estrutura, conteúdos e detalhes da infraestrutura e representa um conjunto de itens de configuração que estão relacionados uns aos outros.

- a. Linha de Base de Configuração

- b. Linha de Base de Projeto
- c. Linha de Base de Mudança
- d. Linha de Base de Ativo

25) Quem é responsável por definir os Principais Indicadores de Desempenho (PIDs) para o processo Gerenciamento de Mudança?

- a. O dono do processo de Gerenciamento de Mudança
- b. O Comitê Consultivo de Mudanças (CCM)
- c. O dono do serviço
- d. O gerente de Melhoria Contínua de Serviço

26) Qual das seguintes opções abaixo define o que é incidente segundo o livro operação de serviço da ITIL?

- a. Um evento que causa impacto negativo para o negócio.
- b. Uma interrupção ou redução não planejada na qualidade de um serviço de TI.
- c. Uma indisponibilidade planejada para realizar mudanças na infraestrutura.
- d. Qualquer questão que é reportada pelos usuários via central de serviços.

27) Dados usados para suportar o processo de Gerenciamento da Capacidade deveriam ser armazenados em:

- a. Um Banco de Dados do Gerenciamento da Configuração (BDGC)
- b. Um Banco de Dados de Capacidade (BDC)
- c. Um Sistema de Gerenciamento da Configuração (SGC)
- d. Um Sistema de Informação do Gerenciamento da Capacidade (SIGC)

28) Em quais das atividades abaixo a Central de Serviços normalmente está envolvida?

I - Registrar todos os detalhes de incidente e requisição de serviço.

II - Prover o diagnóstico e investigação no primeiro nível.

III - Escalar incidentes conforme ANSs.

IV – Executar todas as mudanças padrão.

- a. Em todas as atividades acima.
- b. Apenas I, II e IV.
- c. Apenas II, III e IV.
- d. Apenas I, II e III.

29) Como ferramenta estratégica para avaliar o valor de serviços de TI, o processo gerenciamento financeiro para serviços de TI aplica-se para qual dos seguintes tipos de provedor de serviço?

- 1. Um provedor de serviços internos alocado dentro de uma unidade de negócio.
- 2. Um provedor de serviços internos que fornece serviços de TI compartilhados.

3. Um provedor de serviços externos.

- a. 1 e 2 apenas
- b. 1 e 3 apenas
- c. 2 e 3 apenas
- d. Todos acima

30) Qual dos seguintes NÃO é um objetivo válido para o processo Cumprimento de Requisição?

- a. Fornecer informação para os usuários sobre quais serviços estão disponíveis e como requisitá-los.
- b. Atualizar o Catálogo de Serviço com serviços que podem ser requisitados através da Central de Serviço.
- c. Fornecer um canal para os usuários requisitarem e receberem serviços padrão.
- d. Abastecer e entregar os componentes de um serviço padrão que tenha sido requisitado.

31) Quais dos seguintes NÃO é um objetivo do processo Gerenciamento de Nível de Serviço?

- a. Definir, documentar, acordar, monitorar, medir, reportar e revisar o nível dos serviços de TI fornecidos.
- b. Fornecer e melhorar o relacionamento e a comunicação com o negócio e os clientes.
- c. Assegurar que metas específicas e mensuráveis sejam desenvolvidas para todos os serviços de TI.
- d. Identificar possíveis mercados futuros que o Provedor de Serviço pode desenvolver novos serviços.

32) Quais das seguintes atividades do Gerenciamento da Disponibilidade são consideradas mais proativas que reativas?

- 1. Avaliação de risco.
- 2. Teste de mecanismos de resiliência (redundância).
- 3. Monitoração da disponibilidade de componente.

- a. 1 e 2 apenas
- b. 1 e 3 apenas
- c. 2 e 3 apenas
- d. Todas acima

33) Qual dos seguintes é a definição CORRETA de uma Unidade de Liberação?

- a. Uma medida de custo
- b. Uma função descrita dentro da Transição de Serviço
- c. Uma equipe de pessoas responsáveis por implantar uma liberação
- d. A porção de um serviço ou infraestrutura de TI que é normalmente liberada junto

- 34)** Qual das declarações a seguir sobre uma mudança padrão está INCORRETA?
- a. Elas são pré-autorizadas pelo gerenciamento de mudança
 - b. Elas seguem um procedimento ou instrução de trabalho
 - c. Elas têm baixo risco
 - d. Elas devem ser implementadas o mais rápido possível
- 35)** Você está revisando uma apresentação que irá transmitir o valor da adoção das disciplinas de Desenho de Serviço. Qual declaração NÃO seria parte da proposição de valor?
- a. Redução no Custo Total de Propriedade
 - b. Melhora na qualidade do serviço
 - c. Melhor alinhamento do serviço com as metas do negócio
 - d. Melhor balanceamento de competências técnicas para suportar os serviços em produção
- 36)** Quais Sub-Funções estão incluídas no Gerenciamento de Operações de TI?
- a. Gerenciamento de Redes e Gerenciamento de Aplicativos
 - b. Gerenciamento Técnico e Gerenciamento de Mudanças
 - c. Controle de Operações de TI e Gerenciamento das Instalações
 - d. Gerenciamento das Instalações e Gerenciamento da Liberação
- 37)** Qual dos seguintes é um objetivo do Gerenciamento de Liberação e Implantação?
- a. Padronizar métodos e procedimentos usados para eficiência de todas as Mudanças.
 - b. Assegurar que todas as mudanças para ativos de serviço e itens de configuração (ICs) sejam registradas no Sistema de Gerenciamento da Configuração (SGC).
 - c. Assegurar que o risco da mudança para o negócio é mínimo.
 - d. Definir e acordar planos de liberação e implantação com clientes e partes interessadas.
- 38)** Quais são as categorias de um evento descrito no livro de Operação de Serviço da ITIL?
- a. Informativo, Programado, Normal
 - b. Programado, Não Programado, Emergência
 - c. Informativo, Aviso, Exceção
 - d. Alerta, Reativo, Proativo
- 39)** Quem assume os custos específicos e riscos associados ao fornecimento de um serviço?
- a. O provedor de serviços de TI
 - b. O gerente de nível de serviço
 - c. O cliente
 - d. O departamento financeiro

40) Banco de Dados do Gerenciamento da Configuração (BDGCs) e Sistema de Gerenciamento da Configuração (SGC) ambos são elementos de qual entidade maior?

- a. Registro de ativos
- b. Sistema de Gerenciamento de Conhecimento do Serviço (SGCS)
- c. Banco de Dados de Erros Conhecidos
- d. Sistema de Gerenciamento da Capacidade

Marque aqui suas respostas do Simulado 01

1		11		21		31	
2		12		22		32	
3		13		23		33	
4		14		24		34	
5		15		25		35	
6		16		26		36	
7		17		27		37	
8		18		28		38	
9		19		29		39	
10		20		30		40	

Simulado 02

- 1)** Quais são os três tipos de métrica que uma organização poderia coletar para suportar a Melhoria Contínua de Serviço (MCS)?
- a. Retorno sobre o Investimento (ROI), Valor sobre o Investimento (VOI), qualidade
 - b. Estratégico, Tático e Operacional
 - c. Fatores Críticos de Sucesso (FCSs), Principais Indicadores de Desempenho (PDIs), atividades
 - d. Tecnologia, processo e serviço
- 2)** Qual dos seguintes NÃO é um objetivo válido para o processo Gerenciamento de Problema?
- a. Prevenir problemas e incidentes resultantes de uma ocorrência
 - b. Minimizar o impacto de incidentes que não podem ser prevenidos
 - c. Restaurar a operação de serviço normal o mais rápido possível após a ocorrência de uma falha
 - d. Eliminar incidentes recorrentes fazendo uma análise proativa dos incidentes mais comuns
- 3)** O Gerenciamento da Disponibilidade é responsável pela disponibilidade de:
- a. Serviços e Componentes
 - b. Serviços e Processos de Negócio
 - c. Componentes e Processos de Negócio
 - d. Serviços, Componentes e Processos de Negócio
- 4)** Contratos de apoio são usados para definir:
- a. O fornecimento de serviços de TI ou serviços de negócio por um provedor de serviços.
 - b. O fornecimento de bens e serviços por fornecedores
 - c. Níveis de serviço que foram acordados entre um provedor de serviços e seu cliente.
 - d. Métricas e Fatores Críticos de Sucesso (FCS) em um acordo externo.
- 5)** Qual dos seguintes NÃO é um exemplo de habilidade de autoajuda (recursos para que os usuários possam resolver dificuldades sozinhos)?
- a. Um procedimento interno recomendando aos usuários que eles sempre liguem para a Central de Serviços quando tiverem dúvidas sobre a funcionalidade de algum serviço.
 - b. Interface web para enviar solicitações para a Central de Serviço.
 - c. Uma variedade de requisições de serviço e autoajuda orientadas por um menu.
 - d. Uma interface dentro do próprio software para solicitar ajuda.

6) Quais dos seguintes são tipos de comunicação que você poderia esperar que as funções dentro da Operação de Serviço executassem?

1. Comunicação entre turnos de Data Centers.
2. Comunicação relacionadas à mudanças.
3. Reporte de Desempenho dos Serviços.
4. Comunicação operacional de rotina.

- a. 1 apenas
- b. 2 e 3 apenas
- c. 1, 2 e 4 apenas
- d. Todos acima

7) Qual conselho a ITIL dá em relação à frequência da produção de relatório de serviço?

- a. Os intervalos de relatório de serviço devem ser definidos e acordados com os clientes
- b. Os intervalos de relatório devem ser configurados pelo provedor de serviços
- c. Os relatórios devem ser produzidos semanalmente
- d. Os intervalos de relatório de serviço devem ser os mesmos para todos os serviços

8) Qual das seguintes é a MELHOR definição do termo Gerenciamento de Serviços?

- a. Um conjunto especializado de habilidades organizacionais para fornecer valor para o cliente em forma de serviços.
- b. Um meio de entregar valor aos clientes, facilitando os resultados que os clientes querem alcançar, sem ter que assumir custos e riscos.
- c. Um provedor de serviços que fornece serviços de TI para clientes internos ou externos.
- d. Uma abordagem para gerenciamento de projetos de TI.

9) Qual dos seguintes NÃO é uma característica de um processo?

- a. É mensurável
- b. Entrega resultados específicos
- c. Responde a eventos específicos
- d. Um processo representa um departamento do provedor de serviço

10) Quais dos seguintes seria definido como parte de cada processo?

1. Papéis
2. Atividades
3. Funções
4. Responsabilidades

- a. 1 e 3 apenas
- b. 2 e 4 apenas
- c. 1, 2 e 4 apenas
- d. Todos acima

11) Qual(is) das seguintes declarações está(ão) CORRETA(s) para cada processo?

1. Ele pode entregar (ou gerar) resultados primários para um cliente ou parte interessada.
2. Ele define atividades que são executadas por uma única função.

- a. Ambos acima
- b. 1 apenas
- c. Nenhum dos acima
- d. 2 apenas

12) Quais são as publicações da ITIL que fornecem orientações específicas para setores da indústria e tipos de organizações?

- a. Guias complementares da ITIL
- b. Livros Estratégia de Serviço e Transição de Serviço
- c. Livros Suporte ao Serviço e Entrega do Serviço
- d. Pocket guides

13) Qual dos seguintes NÃO é um propósito da Transição de Serviço?

- a. Garantir que um serviço possa ser gerenciado, operado e suportado.
- b. Fornecer treinamento e certificação em gerenciamento de projetos.
- c. Fornecer conhecimento sobre o Gerenciamento de Mudanças e Ger. de Liberação e Implantação.
- d. Planejar e gerenciar requisitos de capacidade e recursos para gerenciar uma liberação.

14) Qual é a MELHOR descrição do propósito da Operação de Serviço?

- a. Decidir como a ITIL irá relacionar-se com fornecedores durante o ciclo de vida do serviço.
- b. Prevenir pro ativamente todas as interrupções para serviços de TI.
- c. Desenhar e construir processos que irão atender às necessidades do negócio.
- d. Entregar e gerenciar serviços de TI em níveis acordados para usuários do negócio e clientes.

15) Qual dos seguintes NÃO deveria ser uma preocupação do Gerenciamento de Riscos?

- a. Garantir que a organização possa continuar a operar em um evento de interrupção ou desastre grave.
- b. Assegurar que o ambiente de trabalho é seguro para os funcionários e clientes.

- c. Assegurar que os ativos da organização, tais como informação, instalações e prédio, estão protegidos de ameaças, danos ou perdas.
- d. Assegurar que apenas as requisições de mudanças com riscos mitigados são aprovadas para implantação.

16) Qual é a MELHOR descrição de um Acordo de Nível Operacional (ANO)?

- a. Um acordo entre provedor de serviços e outra parte da mesma organização.
- b. Um acordo entre provedor de serviço e uma organização externa.
- c. Um documento que descreve para um cliente como os serviços serão operados no dia-a-dia.
- d. Um documento que descreve serviços de negócio para o pessoal operacional.

17) A implantação do Gerenciamento de Serviço da ITIL requer preparar e planejar o uso eficiente de: a. Pessoas, Processo, Parceiros, Fornecedores.

- b. Pessoas, Processo, Produtos, Tecnologia.
- c. Pessoas, Processo, Produtos, Parceiros.
- d. Pessoas, Produtos, Tecnologia, Parceiros.

18) Qual seria o próximo passo na abordagem da Melhoria Contínua de Serviço (MCS) após o quinto passo:

1. Qual é a visão?
2. Onde estamos agora?
3. Onde queremos chegar?
4. Como chegaremos lá?
5. Chegamos lá?
6. ????

- a. Qual é o Retorno sobre o Investimento (ROI)?
- b. Quanto isto custou?
- c. Como manteremos o impulso?
- d. Qual é o Valor sobre o Investimento (VOI)?

19) Qual dos seguintes as Métricas de Serviço medem?

- a. O desempenho dos processos e das funções.
- b. O nível de maturidade da organização e os custos dos serviços.
- c. O serviço de ponta a ponta.
- d. A disponibilidade da infraestrutura de TI.

20) O PRINCIPAL objetivo do Gerenciamento de Nível de Serviço é:

- a. Alinhar a segurança de TI à segurança do negócio e assegurar que a segurança da informação seja gerenciada de forma eficaz em todos os serviços e atividades do Gerenciamento de Serviços.
- b. Assegurar que, a um custo justificável, a capacidade de TI sempre exista em todas as áreas e corresponda às necessidades atuais e futuras do negócio.
- c. Criar e popular o Catálogo de Serviços.
- d. Assegurar que metas específicas e mensuráveis sejam desenvolvidas e acordadas para todos os serviços de TI.

21) Qual das seguintes declarações sobre o Portfólio de Serviço e Catálogo de Serviço é a MAIS CORRETA?

- a. O Catálogo de Serviço tem apenas informação sobre os serviços que estão em produção, ou sendo preparados para implantação; o Portfólio de Serviço tem informação sobre os serviços que estão sendo considerados para o desenvolvimento futuro.
- b. O Catálogo de Serviço tem informação sobre todos os serviços; o Portfólio de Serviço tem apenas informação sobre serviços que estão sendo considerados para o desenvolvimento futuro.
- c. O Portfólio de Serviço tem informação sobre todos os serviços; o Catálogo de Serviço tem apenas informação sobre os serviços que estão em produção ou sendo preparados para implantação.
- d. O Catálogo de Serviço e Portfólio de Serviço são nomes diferentes para a mesma coisa.

22) Qual papel ou função é responsável pelas atividades de monitoração e eventos da infraestrutura de TI? a.

Gerenciamento das Instalações

- b. Controle de Operações
- c. Gerenciamento da Capacidade
- d. Gerenciamento de Aplicativo

23) Quais dos grupos de processos abaixo estão descritos no livro Transição de Serviço da ITIL?

- a. Gerenciamento de mudança, Gerenciamento de configuração e de ativo de serviço, Gerenciamento de liberação e implantação.
- b. Gerenciamento de mudança, gerenciamento de conhecimento, gerenciamento de capacidade.
- c. Gerenciamento de incidente, gerenciamento de problema, cumprimento de requisição.
- d. Gerenciamento de demanda, gerenciamento de capacidade, gerenciamento de nível de serviço.

24) Qual das seguintes declarações está CORRETA?

- a. O Sistema de Gerenciamento da Configuração faz parte do Banco de Dados de Erros Conhecidos (BDEC).
- b. O Sistema de Gerenciamento do Conhecimento de Serviço faz parte do Sistema de Gerenciamento da Configuração (SGC).
- c. O Sistema de Gerenciamento da Configuração faz parte do Sistema de Gerenciamento do Conhecimento de Serviço (SGCS).
- d. O Sistema de Gerenciamento da Configuração faz parte do Banco de Dados do Gerenciamento da Configuração (BDGC)

25) Incidentes graves requerem:

- a. Procedimentos separados para tratar estes incidentes graves, com limites de tempo menores e com alta prioridade.
- b. Menos urgência na resolução.
- c. Escalas de tempo mais longas.
- d. Menos documentação no registro do incidente.

26) Qual das seguintes declarações sobre reporte e registro de incidente está CORRETA?

- a. Incidentes podem apenas serem reportados por usuários, desde que eles sejam as únicas pessoas que saibam que o serviço teve uma interrupção.
- b. Incidentes podem ser reportados por qualquer um que detecte uma interrupção ou redução na qualidade de um serviço (isto também inclui o pessoal técnico de TI).
- c. Todas as chamadas para a Central de Serviço precisam ser registradas como incidentes para constarem nos relatórios de atendimento.
- d. Incidentes reportados pelo pessoal técnico precisam ser registrados como problemas porque o pessoal técnico gerencia dispositivos da infraestrutura, não serviços.

27) Quais das seguintes ações deveriam ser feitas ao encerrar um incidente?

- 1. Confirmar a categoria do incidente e alterar se necessário.
 - 2. Verificar se o usuário está satisfeito com o resultado do atendimento.
- a. 1 apenas
 - b. Ambos acima
 - c. 2 apenas
 - d. Nenhum dos acima

28) Quando ocorre uma Escalada Hierárquica?

- a. Quando é necessário notificar o nível gerencial superior (isto corre normalmente quando é necessária a liberação de recursos técnicos para resolver o incidente mais rápido)
- b. Quando o primeiro nível repassa um incidente para pessoas com nível técnico maior
- c. Quando se alocam técnicos mais experientes para resolver um incidente para manter a satisfação do cliente
- d. Quando o incidente é repassado para outro grupo devido ao tempo de resolução do incidente ter ultrapassado o que foi especificado no Acordo de Nível de Serviço (ANS)

29) Qual dos seguintes MELHOR descreve uma Requisição de Serviço?

- a. Uma requisição de um usuário para informação, conselho ou para uma mudança padrão.
- b. Qualquer coisa que o cliente quer e está preparado para pagar por isto.
- c. Qualquer requisição ou demanda que é enviada por um usuário via interface web de autoajuda.
- d. Qualquer Requisição de Mudança (RDM) que tem baixo risco e que pode ser aprovada pelo gerente de mudança sem uma reunião com o Comitê Consultivo de Mudanças (CCM).

- 30)** Gerenciamento de Evento, Gerenciamento de Problema, Gerenciamento de Acesso e Cumprimento de Requisição são processos de qual estágio do ciclo de vida do serviço?
- a. Estratégia de Serviço
 - b. Transição de Serviço
 - c. Operação de Serviço
 - d. Melhoria de Serviço Continuada
- 31)** Qual processo é responsável por auxiliar o usuário com informações e receber reclamações ou comentários de forma geral?
- a. Cumprimento de Requisição
 - b. Gerenciamento de Incidente
 - c. Central de Serviços
 - d. Finanças de TI
- 32)** Qual das seguintes NÃO é um tipo de estrutura de Central de Serviço descrita no livro Operação de Serviço? a. Central de Serviços Local
- b. Central de Serviços Virtual
 - c. Help Desk de TI
 - d. Siga o Sol (Follow the sun)
- 33)** Qual das seguintes opções é a hierarquia usada no Gerenciamento do Conhecimento?
- a. Sabedoria - Informação - Dados - Conhecimento
 - b. Dados - Informação - Conhecimento - Sabedoria
 - c. Conhecimento - Sabedoria - Informação - Dados
 - d. Informação - Dados - Conhecimento - Sabedoria
- 34)** Qual das seguintes opções NÃO PODE ser fornecida por uma ferramenta? a. Conhecimento
- b. Informação
 - c. Sabedoria
 - d. Dados
- 35)** Os MELHORES processos a serem automatizados são aqueles que são:
- a. Executados pela Operação de Serviço
 - b. Executados por uma porção de pessoas
 - c. Críticos para o sucesso da missão do negócio
 - d. Simples e bem entendidos

36) Qual das seguintes áreas a tecnologia pode ajudar a suportar durante o estágio Transição de Serviço?

1. Data mining e ferramentas de workflow
2. Sistemas de medição e relatórios
3. Tecnologia de liberação e implantação
4. Desenho de Processos

- a. 2, 3 e 4 apenas
- b. 1, 3, e 4 apenas
- c. 1, 2 e 3 apenas
- d. Todas acima

37) Quais são dois elementos primários que criam valor para os clientes com base nos conceitos da ITIL? a. Custo do serviço e preço do serviço

- b. Satisfação dos clientes e usuários
- c. Entendimento das requisições de serviço e garantia
- d. Utilidade e garantia

38) O que precisa ser produzido durante o estágio de desenho para cada serviço novo, mudança maior, remoção de serviço e que depois precisa ser repassado para o estágio transição de serviço?

- a. Padrões de Atividades de Negócio (PAN)
- b. Pacote de Desenho de Serviço
- c. Catálogo de Serviço
- d. Definições de processos

39) O que é o Funil de Serviço?

- a. Todos os serviços que estão no estágio conceitual ou de desenvolvimento
- b. Todos os serviços exceto aqueles que já foram aposentados
- c. Todos os serviços que estão contidos no Acordo de Nível de Serviço (ANS)
- d. Todos os serviços que estão em operação

40) Qual das seguintes declarações MELHOR descreve uma Biblioteca de Mídia Definitiva (BMD)?

- a. Uma localização segura onde peças de hardware são mantidas
- b. Uma biblioteca segura onde versões autorizadas definitivas de todos os itens de configuração software são armazenadas e protegidas
- c. Um banco de dados que contém definições de todos os ICs tipo mídia
- d. Uma biblioteca segura onde versões autorizadas definitivas de todos os softwares e back-ups são armazenadas e protegidas

Marque aqui suas respostas do Simulado 02

1		11		21		31	
2		12		22		32	
3		13		23		33	
4		14		24		34	
5		15		25		35	
6		16		26		36	
7		17		27		37	
8		18		28		38	
9		19		29		39	
10		20		30		40	

Simulado 03

- 1)** Qual parte do ciclo de vida desenha os processos necessários para operar um novo serviço?
- a. Desenho de Serviço: Desenho de processos.
 - b. Desenho de Serviço: Desenho do Portfólio.
 - c. Transição de Serviço: Planejar e preparar para implantação.
 - d. Operação de Serviços: Controle das Operações de TI.
- 2)** Para que o cliente acompanhe as metas de realização de nível de serviço, relatórios são apresentados a ele periodicamente. Qual processo é o responsável primário por apresentar estes relatórios aos clientes? a.
- Gerenciamento de Incidente
- b. Gerenciamento do Relacionamento com o Negócio
 - c. Gerenciamento de Nível de Serviço
 - d. Gerenciamento de Portfólio de Serviço
- 3)** Qual dos seguintes o processo de Gerenciamento da Disponibilidade inclui?
- 1. Assegurar que as realizações de disponibilidade do serviço atendem ou excedem suas metas acordadas.
 - 2. Monitorar e reportar a disponibilidade atual.
 - 3. Garantir que as medidas proativas para melhorar a disponibilidade dos serviços sejam aplicadas sempre que o custo for justificável para fazê-las.
 - 4. Auxiliar no diagnóstico e resolução de incidentes e problemas relacionados à disponibilidade.
- a. 1 apenas
 - b. 1, 2 e 3 apenas
 - c. 1, 3 e 4 apenas
 - d. Todos acima
- 4)** Usamos a confiabilidade de serviço para medir o quê?
- a. A disponibilidade total de um serviço ou componente
 - b. O nível de risco que poderia impactar um serviço ou processo
 - c. Quanto tempo um serviço ou componente pode funcionar sem interrupção em conformidade com o acordo
 - d. A velocidade e eficácia do reparo de um serviço ou componente após uma falha

5) Qual processo é responsável por gerenciar o relacionamento com fornecedores de software? a.

Gerenciamento de Nível de Serviço

- b. Gerenciamento de Aplicativos
- c. Gerenciamento de Fornecedor
- d. Gerenciamento de Incidente

6) O processo de Gerenciamento de Fornecedor inclui:

1. Atividades de Desenho de Serviço, para assegurar que os contratos de apoio e acordos com os fornecedores estejam alinhados às necessidades do negócio.
2. Atividades de Operação de Serviço, para monitorar e reportar o desempenho dos fornecedores.
3. Atividades de Melhoria Contínua, para assegurar que fornecedores continuam a atender ou exceder as necessidades do negócio.

- a. 1 e 2 apenas
- b. 1 apenas
- c. 1 e 3 apenas
- d. Todos acima

7) Quais são os subprocessos do Gerenciamento de Capacidade?

- a. Gerenciamento de Funil, Catálogo e Serviços Obsoletos
- b. Gerenciamento de Capacidade de Negócio, Serviço e Componente
- c. Gerenciamento de Capacidade de Processador, Memória e Disco
- d. Gerenciamento de Serviço, Tecnologia e Pessoas

8) Um modelo de processo de mudança deve incluir:

1. Os passos que devem ser tomados para lidar com a mudança.
2. Responsabilidades: quem deve fazer o quê.
3. Definições de tempo.
4. Procedimentos para escalação.

- a. 1, 2 e 3 apenas
- b. 1 e 2 apenas
- c. 1, 2 e 4 apenas
- d. Todos acima

- 9)** Qual dos seguintes MELHOR descreve uma autoridade de mudança?
- a. O Comitê Consultivo de Mudanças
 - b. Alguém com o maior poder hierárquico para tomar decisões sobre quais mudanças deveriam ser aprovadas
 - c. Um papel, pessoa ou grupo de pessoas que fornece autorização formal para cada tipo de mudança
 - d. O Gerente de Mudança que fornece autorização formal para cada mudança
- 10)** Qual destes cairia fora do escopo do processo de gerenciamento de mudança?
- a. Uma mudança no processo de gerenciamento de serviço
 - b. Uma mudança na infraestrutura de TI
 - c. Uma necessidade urgente para substituir um servidor para restaurar um serviço durante um incidente
 - d. Uma mudança em um processo de negócio que depende de serviços de TI
- 11)** Qual das seguintes declarações MELHOR descreve os objetivos do Gerenciamento de Liberação e Implantação?
- a. Construir, testar e entregar a habilidade para fornecer serviços especificados pelo Desenho de Serviço que irão completar os requisitos das partes interessadas e entregar os objetivos pretendidos
 - b. Responder às requisições do negócio e da TI para mudanças que irão alinhar os serviços às necessidades do negócio.
 - c. Responsabilizar-se por gerenciar e proteger a integridade do IC durante o ciclo de vida do serviço, trabalhando com o gerenciamento de mudança para garantir que apenas componentes autorizados são usados e apenas mudanças autorizadas são realizadas.
 - d. Garantir que os ativos sob o controle da organização de TI são identificados, controlados e bem cuidados durante todo seu ciclo de vida.
- 12)** Qual das seguintes MELHOR descreve o Gerenciamento Técnico?
- a. Um grupo responsável pelo Gerenciamento das Instalações e desenvolvimento de aplicativos
 - b. Um grupo de segundo nível que auxilia na resolução de incidentes
 - c. Atendentes mais experientes que atuam no diagnóstico de Problemas
 - d. Refere-se aos grupos, departamentos ou equipes que fornecem especialidade técnica e gerenciamento da infraestrutura em geral
- 13)** Qual das seguintes funções dever ser responsável pelo gerencia a parte física do ambiente de TI incluindo salas de data centers (centros de dados) e de computadores?
- a. Gerenciamento Técnico

- b. Central de Serviços
- c. Controle de Operações de TI
- d. Gerenciamento das Instalações

14) Para criar valor em forma de bens ou serviços, uma organização precisa de ativos de serviço. Quais são os dois tipos de ativos de serviço segundo a ITIL?

- a. Valor e Custo.
- b. Recursos e Habilidades.
- c. Pessoas e Infraestrutura.
- d. Processo e Frameworks.

15) Como poderíamos definir um Risco?

- a. Alguma coisa que não irá acontecer
- b. Alguma coisa que irá acontecer
- c. Alguma coisa que já aconteceu
- d. Alguma coisa que pode acontecer

16) Um Acordo de Nível de Serviço (ANS) é:

- a. Parte de um contrato comercial que especifica responsabilidades de cada parte
- b. Um acordo entre o Provedor de Serviço e uma equipe interna da TI
- c. Um acordo entre um Provedor de Serviços e um Prestador de Serviços
- d. É o acordo entre um Provedor de Serviços de TI e clientes da TI

17) Quais das seguintes podem ser consideradas partes interessadas em um projeto do gerenciamento de serviço?

- 1. Usuários
 - 2. Clientes
 - 3. Fornecedores
 - 4. Funções
- a. 1 e 2 apenas
 - b. 3 e 4 apenas
 - c. 2 e 4 apenas
 - d. Todas as anteriores

18) Qual a finalidade dos Modelos de Requisição?

- a. Dimensionar a carga de serviço no Gerenciamento da Demanda.
- b. Facilitar o usuário a solicitar o serviço padrão.
- c. Comparar vantagens e desvantagens de diferentes abordagens para a Central de Serviço, tais como local ou remota.
- d. Ajudar a cumprir requisições de serviço que irão ocorrer com frequência.

19) Qual é o objetivo do Gerenciamento de Acesso?

- a. Fornecer pessoal de segurança para data centers e outras instalações.
- b. Gerenciar acesso para salas de servidores e outras localizações seguras.
- c. Gerenciar o acesso à Central de Serviço.
- d. Fornecer direito de acesso para os usuários habilitados a usar um serviço ou grupo de serviços.

20) Identidade e direitos são dois conceitos importantes envolvidos em qual dos seguintes processos? a.

Gerenciamento de Acesso

- b. Gerenciamento das Instalações
- c. Gerenciamento de Evento
- d. Gerenciamento da Demanda

21) Qual processo é responsável por monitorar o desempenho de um serviço de TI contra os ANSs (Acordos de Nível de Serviço)?

- a. Gerenciamento da Configuração e de Ativo de Serviço
- b. Gerenciamento de Evento
- c. Gerenciamento de Nível de Serviço
- d. Gerenciamento de Desempenho

22) Quais dos seguintes podem ser usados para tratar Incidentes?

1. Modelos de Incidente

2. Registros de Erros Conhecidos

- a. 1 apenas
- b. 2 apenas
- c. Ambos acima
- d. Nenhum dos acima

- 23)** Qual processo é responsável por lidar com mudanças de baixo custo, baixo risco e que ocorrem frequentemente?
- a. Gerenciamento de Evento
 - b. Gerenciamento de Incidente
 - c. Gerenciamento de Mudança
 - d. Cumprimento de Requisição
- 24)** Quem é responsável por garantir que o processo Cumprimento de Requisição está sendo executado de acordo com o processo acordado e documentado?
- a. O Diretor de TI
 - b. O Dono deste Processo
 - c. O Dono de algum Serviço
 - d. O Cliente
- 25)** Qual papel abaixo presta contas por um serviço específico dentro de uma organização? a. O Gerente de Nível de Serviço
- b. O Gerente de Relacionamento com o Negócio
 - c. O Dono do Serviço
 - d. O Gerente da Central de Serviços
- 26)** Um dos cinco aspectos do Desenho de Serviço é o desenho de soluções de serviços. O que faz parte deste Desenho de Soluções?
- a. Inclui apenas habilidades necessárias e acordadas
 - b. Inclui apenas recursos e habilidades necessárias
 - c. Inclui apenas requisitos técnicos
 - d. Inclui todos os requisitos funcionais, recursos e habilidades necessárias e acordadas para a entrega do serviço.
- 27)** Um dono de processo é responsável por quais dos seguintes?
1. Documentar e divulgar o processo.
 2. Definir indicadores de desempenho para avaliar o processo.
 3. Melhorar o processo.
 4. Assegurar que o pessoal do processo receba o treinamento requerido.

- a. 1, 3 e 4 apenas
- b. 1, 2 e 3 apenas
- c. 1, 2 e 4 apenas
- d. Todos acima

28) Qual das seguintes declarações está CORRETA?

- a. Donos de processo são mais importantes para gerenciar o serviço que os donos de serviço.
- b. Donos de serviço são mais importantes para gerenciar o serviço que os donos de processo.
- c. Tanto os donos de serviço são importantes para gerenciar o serviço quanto os donos de processo.
- d. Donos de processo e donos de serviço não necessários dentro da mesma organização.

29) Qual das seguintes declarações está INCORRETA sobre o dono de serviço?

- a. Ele é responsável pelo monitoramento e operação no dia-a-dia do serviço que ele possui.
- b. Ele é responsável pela melhoria contínua e gerenciamento de mudanças que afetam o serviço que ele possui.
- c. Ele é uma parte interessada primária em todos os processos de TI que suportam os serviços que ele possui
- d. Ele é quem presta contas por um serviço específico dentro de uma organização.

30) Um determinado papel de processo aparece como "I" na matriz RPCI (ou RACI em inglês). O que isto significa?]

- a. Que este papel deve ser consultado em qualquer decisão.
- b. Que este papel é o responsável por realizar a atividade no dia-a-dia.
- c. Que este papel deve ser informado sobre decisões tomadas e o progresso de uma atividade do processo.
- d. Que este papel é certamente o dono do processo.

31) Qual das seguintes é a MELHOR definição de um evento?

- a. Uma ocorrência em que um limiar de desempenho foi excedido e um nível de serviço acordado foi impactado.
- b. Uma mudança de estado que tenha significado para o gerenciamento de um serviço de TI.
- c. Um defeito conhecido do sistema que gera vários relatos de incidentes.
- d. Uma reunião planejada de clientes e equipe de TI para anunciar um novo serviço ou programa de melhoria.

32) Um Pacote de Desenho de Serviço deveria ser produzido para qual dos seguintes?

1. Um novo serviço de TI
2. Uma grande mudança em um serviço de TI
3. Uma Mudança Emergencial em um serviço de TI
4. Uma retirada (aposentadoria) de um serviço de TI

- a. 1, 2 e 3 apenas
- b. 1, 2 e 4 apenas
- c. 1, 3 e 4 apenas
- d. Todos acima

33) Para que serve uma matriz RPCI (ou RACI em inglês)?

- a. Para fazer análise de desempenho dos processos
- b. Para listar os itens de configuração de um serviço
- c. Para gerenciar os serviços
- d. Para ajudar a definir papéis e responsabilidades envolvidos em um processo

34) Qual dos seguintes define o nível de proteção no Gerenciamento da Segurança da Informação? a. O Diretor de TI

- b. O Gerente de Segurança da Informação
- c. O Negócio (Cliente)
- d. O Gerente de Nível de Serviço

35) O que um serviço sempre entrega para os clientes?

- a. Softwares aplicativos
- b. Infraestrutura
- c. Valor
- d. Recursos

36) Qual estágio do ciclo de vida do serviço está MAIS preocupado com o desenho de um serviço novo ou alterado?

- a. Melhoria de Serviço Continuada
- b. Transição de Serviço
- c. Estratégia de Serviço
- d. Desenho de Serviço

37) Qual o propósito de padrões de atividades de negócio (PAN)?

- a. Definir papéis e responsabilidades envolvidos na entrega de um serviço.
- b. Descrever as funcionalidades para um aplicativo.
- c. Estabelecer um padrão para criação de relatórios de serviço.
- d. Referem-se a um perfil de carga de trabalho de uma ou mais atividades de negócio e são usados pelo provedor de serviço entender a demanda por serviços de TI.

38) Onde deveriam ser documentados os detalhes de uma solução de contorno?

- a. No Acordo de Nível de Serviço (ANS)
- b. No Registro de Erros Conhecidos
- c. No Sistema de Informação do Gerenciamento da Disponibilidade
- d. No Plano de Continuidade do Serviço de TI

39) Por que os frameworks e padrões públicos (como a ITIL) são atrativos quando comparados com um conhecimento proprietário?

- a. Conhecimento proprietário é difícil de adotar, replicar ou transferir, pois ele frequentemente não está documentado.
- b. Padrões públicos são sempre mais baratos para adotar.
- c. Frameworks públicos são prescritivos e dizem a você o que exatamente deve ser feito.
- d. Conhecimento proprietário já foi testado em muitas organizações.

40) Qual dos seguintes NÃO é um benefício de usar frameworks e padrões públicos?

- a. Conhecimentos de frameworks públicos são mais distribuídos amplamente.
- b. Eles são sempre gratuitos, assegurando que possam ser implementados rapidamente.
- c. Eles são validados através de muitos ambientes, tornando-os mais robustos.
- d. Eles facilitam a colaboração entre organizações fornecendo uma linguagem comum.

Marque aqui suas respostas do Simulado 03

1		11		21		31	
2		12		22		32	
3		13		23		33	
4		14		24		34	
5		15		25		35	
6		16		26		36	
7		17		27		37	
8		18		28		38	
9		19		29		39	
10		20		30		40	

Simulado 04 1)

Quais dos seguintes são objetivos da Operação de Serviço?

- I. Coordenar e executar as atividades e processos necessários para entregar e gerenciar serviços em acordos de nível de serviço com o negócio.
- II. Entregar a estabilidade na infraestrutura de TI a um custo justificável.
- III. Apoiar a Melhoria Contínua de Serviço por meio da monitoração do desempenho, análise de métricas e coleta de dados.
- IV. Obter sucesso nas liberações de serviço dentro do ambiente de produção

- a. I, II, III apenas
- b. II e III apenas
- c. II, III e IV apenas
- d. Todos acima

2) Qual dos seguintes é um objetivo do gerenciamento de relacionamento de negócio?

- a. Resolver incidentes (falhas) nos serviços de TI.
- b. Acompanha o nível de satisfação dos clientes.
- c. Coordenar os projetos de desenho de serviços de TI.
- d. Produzir relatórios de realização de nível de serviço.

3) Um Registro do Erro Conhecido foi levantado após diagnóstico de um Problema sem antes ter sido descoberta uma solução de contorno. É válido registrar o Erro Conhecido neste momento?

- a. Sim, não existe um ponto exato para levantar o Registro do Erro Conhecido.
- b. Não, pois a solução de contorno precisa ser descoberta antes do registro do Erro Conhecido ser criado.
- c. Não, pois o Erro Conhecido apenas pode ser levantado após uma solução definitiva ter sido implantada via Gerenciamento de Mudança.
- d. Não, pois o registro de Erro Conhecido precisa ser levantado junto com a descoberta de uma solução de contorno.

4) Quais dos seguintes são princípios para a comunicação dentro da Operação de Serviço?

- 1. Todas as comunicações precisam ter um propósito pretendido ou uma ação resultante.
- 2. A comunicação não deve ser realizada antes que haja uma audiência claramente definida. a.

- 1 apenas
- b. 2 apenas
- c. Ambos
- d. Nenhum

- 5) Qual das seguintes MELHOR descreve um objetivo do Gerenciamento de Acesso?**
- a. Fornecer um canal para os usuários requisitarem e receberem serviços padrão
 - b. Conceder aos usuários autorizados o direito de usar um serviço, mas negar o acesso a usuários não autorizados
 - c. Prevenir incidentes recorrentes
 - d. Estabelecer uma política de acesso aos sistemas
- 6) Qual dos seguintes é a MELHOR descrição de uma Central de Serviço Centralizada?**
- a. A central está localizada dentro ou fisicamente próxima da comunidade de usuários a qual ela serve
 - b. A central usa tecnologia e outras ferramentas de suporte para dar impressão que múltiplas localidades de suporte estão no mesmo local
 - c. A central fornece suporte global 24 horas
 - d. Existe uma única central em uma localização que serve a toda a organização
- 7) Que tipo de informação normalmente são encontradas dentro de um contrato de apoio para um serviço de TI?**
- a. Acordos financeiros entre fornecedor e cliente.
 - b. Descrição dos produtos ou serviços que o fornecedor deverá entregar.
 - c. Responsabilidades e dependências existentes entre fornecedor e cliente.
 - d. Todas as opções acima
- 8) Qual processo na Operação de Serviço identifica a causa raiz de uma falha em um componente de serviço que está provocando indisponibilidade no serviço?**
- a. Gerenciamento de Problema
 - b. Gerenciamento de Incidente
 - c. Gerenciamento de Evento
 - d. Gerenciamento de Mudança
- 9) Combine as seguintes atividades com os estágios do Ciclo de Deming:**
- 1. Monitorar, Medir e Revisar
 - 2. Melhoria Contínua
 - 3. Implantar Iniciativas
 - 4. Planejar para Aperfeiçoar
- a. 1 - Planejar, 2 - Fazer, 3 - Verificar, 4 - Agir
 - b. 3 - Planejar, 2 - Fazer, 4 - Verificar, 1 - Agir
 - c. 4 - Planejar, 3 - Fazer, 1 - Verificar, 2 - Agir
 - d. 2 - Planejar, 3 - Fazer, 4 - Verificar, 1 - Agir

- 10)** Disponibilidade, confidencialidade e integridade de dados são aspectos observados primariamente em qual processo?
- Gerenciamento de nível de serviço
 - Gerenciamento de conhecimento
 - Gerenciamento da segurança da informação
 - Gerenciamento de incidente
- 11)** Revisões de metas em contratos de apoio com fornecedores é ser feita por quais processos?
- Gerenciamento de fornecedores e gerenciamento da configuração
 - Gerenciamento de fornecedores e gerenciamento de nível de serviço
 - Gerenciamento de fornecedores e gerenciamento de capacidade
 - Gerenciamento de fornecedores e gerenciamento de mudanças
- 12)** Qual é a MELHOR definição de um Item de Configuração (CI)?
- Um item de hardware ou software registrado em um banco de dados de ativos
 - Uma coleção de informações usada para descrever um item de software ou de hardware
 - Um ativo, componente de serviço ou outro item que está ou estará sob controle do Gerenciamento de Configuração
 - Informação registrada pela Central de Serviços quando um incidente é reportado
- 13)** Quais dos seguintes deveriam estar disponíveis para a Central de Serviço?
- Dados de Erros Conhecidos
 - Agenda de Mudanças Programadas
 - Sistema de Gerenciamento do Conhecimento de Serviço (SIGC)
 - Relatório das ferramentas de monitoramento
- 1, 2 e 3 apenas
 - 1, 2 e 4 apenas
 - 2, 3 e 4 apenas
 - Todos acima
- 14)** Qual dos seguintes NÃO é um objetivo da função Gerenciamento de Operações?
- Disponibilizar habilidades para diagnosticar qualquer falha que ocorra nas operações de TI
 - Fazer um exame criterioso e melhorias para melhorar serviços a custos reduzidos
 - Atuar como primeiro nível de suporte na investigação e diagnóstico de incidentes registrados pelos usuários
 - Fazer a manutenção do status quo para alcançar estabilidade dos processos e atividades do dia-a-dia

- 15)** Qual parte da ITIL fornece orientações para adaptar as boas práticas para ambientes de negócio específicos e estratégias organizacionais?
- a. The ITIL Complementary Guidance (Guia Complementar da ITIL)
 - b. O livro Suporte ao Serviço
 - c. Pocket guides (Guias de bolso)
 - d. O livro Estratégia do Serviço
- 16)** Qual das afirmativas abaixo MELHOR descreve o que é um evento?
- a. Uma mudança de estado que possui significado para o gerenciamento de um item de configuração ou serviço de TI
 - b. Uma interrupção não planejada em um serviço
 - c. Um incidente de segurança
 - d. Uma alteração de status no ciclo de vida do incidente
- 17)** A Transição de Serviço efetiva pode melhorar significativamente a habilidade do provedor de serviços em lidar com volumes de quê?
- a. Requisições de serviço
 - b. Mudanças e Liberações
 - c. Redefinição de senhas
 - d. Incidentes e Problemas
- 18)** Entendimento do nível de risco durante e após a mudança e fornecimento de confiança no grau de conformidade com os requisitos de governança durante a mudança são formas de adicionar valor ao negócio através de qual parte do ciclo de vida do serviço?
- a. Transição de Serviço
 - b. Gerenciamento de Riscos
 - c. Gerenciamento da Continuidade do Serviço de TI
 - d. Gerenciamento da Disponibilidade
- 19)** Em termos de agregação de valor ao negócio, qual dos seguintes está associado à contribuição do estágio Operação de Serviço?
- a. O custo do serviço é designado, predito e validado
 - b. Iniciativas para otimização são identificadas
 - c. O valor do serviço é modelado
 - d. É onde de fato o valor do serviço está sendo visto pelos clientes

- 20)** Procurar formas para melhorar a eficácia e a eficiência dos processos e serviços, bem como sua relação custobenefício (efetividade de custo), é um propósito de qual parte do ciclo de vida do serviço?
- a. Operação de serviço
 - b. Transição de Serviço
 - c. Melhoria Contínua de Serviço
 - d. Estratégia de Serviço
- 21)** O que o cliente prefere, o que o cliente percebe e o que o cliente de fato obtém (resultados de negócio), ajudam a definir o quê?
- a. O valor do serviço
 - b. Satisfação do cliente
 - c. Custo do serviço
 - d. A solução de serviço
- 22)** O efeito positivo que clientes percebem que um serviço pode ter nos resultados do seu negócio é referido como o quê?
- a. A utilidade de um serviço
 - b. A garantia de um serviço
 - c. O valor econômico de um serviço
 - d. Retorno sobre o investimento
- 23)** Um consultor fez duas recomendações para você em um relatório:
1. Incluir terminologia legal em seu Acordo de Nível de Serviço (ANS)
 2. Não é necessário estar preparado para medir todas as metas do ANS.
- Quais das recomendações estão em conformidade com as boas práticas do Gerenciamento de Nível de Serviço da ITIL?
- a. 1 apenas
 - b. 2 apenas
 - c. Ambas
 - d. Nenhuma
- 24)** Qual é a lista CORRETA para os três níveis de um Acordo de Nível de Serviço (ANS) multinível?
- a. Tecnologia, Cliente, Usuário
 - b. Corporativo, Cliente, Serviço
 - c. Corporativo, Cliente, Tecnologia
 - d. Serviço, Usuário, TI

- 25)** O que provavelmente causaria uma perda de confiança no processo de Gerenciamento de Nível de Serviço?
- a. Medições que combinariam com a percepção do cliente sobre o serviço
 - b. Termos no Acordo de Nível de Serviço (ANS) de forma clara, concisa e sem ambiguidade
 - c. Inclusão de metas no ANS que não podem ser efetivamente medidas
 - d. Envolver os clientes na elaboração dos requisitos de nível de serviço
- 26)** Em qual documento você espera ter uma visão da realização dos serviços atuais em relação às metas? a.
- Acordo de Nível Operacional (ANO)
- b. Plano de Capacidade
 - c. Acordo de Nível de Serviço (ANS)
 - d. Gráfico de Monitoração do Acordo de Nível de Serviço (Gráfico MANS)
- 27)** Qual parte do processo de Gerenciamento de Mudança lida com o que deveria ser feito se a mudança falhasse?
- a. Planejamento de remediação
 - b. Categorização
 - c. Priorização
 - d. Revisão e fechamento
- 28)** Qual declaração sobre o Comitê Consultivo de Mudança Emergencial (CCME) está CORRETA?
- a. O CCME considera cada Requisição de Mudança com alta prioridade
 - b. Entre os deveres do CCME está a revisão de mudanças emergenciais realizadas
 - c. O CCME irá ser usado para mudanças emergenciais onde pode não existir tempo para acionar um Comitê Consultivo de Mudança (CCM)
 - d. O CCME será presidido pelo Gerente de TI
- 29)** Qual processo é responsável por controlar, registrar e reportar versões, atributos e relacionamentos entre os componentes da infraestrutura de TI?
- a. Gerenciamento da Capacidade
 - b. Gerenciamento de Mudança
 - c. Gerenciamento do Conhecimento
 - d. Gerenciamento da Configuração e de Ativo de Serviço

30) Qual das seguintes declarações sobre o Gerenciamento da Configuração e de Ativo de Serviço está(ão) CORRETA(S)?

1. Um Item de Configuração (IC) pode existir como parte de qualquer número de outros ICs ao mesmo tempo
2. Escolher o nível certo de IC é uma questão relacionada com alcançar o balanceamento entre disponibilidade da informação e o nível certo de controle da infraestrutura
 - a. 1 apenas
 - b. 2 apenas
 - c. Ambas
 - d. Nenhuma

31) Qual é o nome da área onde versões definitivas de todas as mídias de Itens de Configuração são armazenadas e protegidas?

- a. Biblioteca de Mídia Definitiva
- b. Armazém de Software Definitivo
- c. Biblioteca Segura de Software
- d. Sistema de Gerenciamento do Conhecimento de Serviço

32) Qual modelo entrega uma visão dos serviços, ativos e infraestrutura?

- a. Modelo de Incidente
- b. Modelo de Problema
- c. Modelo de Configuração
- d. Modelo de Mudança

33) Onde você esperaria ver metas de tempo documentadas para resolução de incidentes? a. Acordo de Nível de Serviço (ANS)

- b. Requisição de Mudança (RDM)
- c. Portfólio de Serviço
- d. Descrição do Serviço

34) Qual atividade do Gerenciamento de Problema ajuda a assegurar que a natureza certa do problema pode ser facilmente rastreada e informação gerencial útil pode ser obtida?

- a. Categorização
- b. Registro
- c. Priorização
- d. Fechamento

- 35)** Problemas podem ser priorizados da mesma forma usando as mesmas razões usadas nos incidentes. Qual das seguintes ajuda a determinar o nível de impacto de um problema?
- a. Modelo de incidente
 - b. Sistema de Gerenciamento da Configuração (SGC)
 - c. 5 aspectos do desenho de serviço
 - d. Modelo de problema
- 36)** Identifique uma entrada para o processo de Gerenciamento de Problema
- a. Requisição de Mudança
 - b. Resolução de Problema
 - c. Registros de Incidentes
 - d. Novos Erros Conhecidos
- 37)** O Gerenciamento de Problema consiste de dois sub-processos:
- a. Técnico e de Serviço
 - b. Recursos e Proativo
 - c. Reativo e Técnico
 - d. Proativo e Reativo
- 38)** Qual das seguintes declarações é a MELHOR para o Gerenciamento da Continuidade de Serviços de TI?
- a. O Gerenciamento da Continuidade de Serviço de TI pode apenas acontecer uma vez que o Gerenciamento da Continuidade do Negócio tenha sido estabelecido
 - b. Onde o Gerenciamento da Continuidade do Negócio foi estabelecido, considerações de continuidade do negócio devem formar o foco para o Gerenciamento da Continuidade do Serviço de TI
 - c. O Gerenciamento da Continuidade de Negócio e Gerenciamento da Continuidade de Serviço de TI devem ser estabelecidos ao mesmo tempo
 - d. O Gerenciamento da Continuidade de Serviço de TI não é requerido quando a TI é terceirizada para um provedor externo
- 39)** Qual dos seguintes NÃO é um objetivo da Melhoria Contínua de Serviço(MCS)?
- a. Revisar e analisar os resultados da realização de nível de serviço
 - b. Identificar atividades para melhorar a eficiência dos processos de gerenciamento de serviços
 - c. Melhorar a eficácia do custo dos serviços de TI sem sacrificar a satisfação do cliente
 - d. Conduzir atividades para entregar e gerenciar serviços em níveis acordados com os usuários do negócio

40) Entender o que medir e por que está sendo medido são contribuidores-chave para qual parte do ciclo de vida do serviço?

- a. Estratégia de Serviço
- b. Melhoria Contínua de Serviço
- c. Operação de Serviço
- d. Desenho de Serviço

Marque aqui suas respostas do Simulado 04

1		11		21		31	
2		12		22		32	
3		13		23		33	
4		14		24		34	
5		15		25		35	
6		16		26		36	
7		17		27		37	
8		18		28		38	
9		19		29		39	
10		20		30		40	

Simulado 05

1) Criar o registro de Erro Conhecido é parte do Gerenciamento de Problema. Em que momento seria conveniente criar este registro e colocar no banco de dados de erros conhecidos (BDEC)?

I- Somente quando for descoberta a causa raiz do problema

II- O mais cedo possível, assim que o diagnóstico do problema estiver completo e uma solução de contorno foi encontrada

III-A qualquer momento em que for útil ter este registro, mesmo que o diagnóstico da causa raiz não tenha sido completado.

- a. Apenas na situação I
- b. Apenas na situação II
- c. Apenas nas situações I e II
- d. Apenas nas situações II e III

2) Qual das opções a seguir NÃO é um objetivo do processo Gerenciamento de Fornecedor?

- a. Obter o valor do dinheiro a partir de fornecedores e contratos
- b. Assegurar que contratos de apoio (CA) e acordos com fornecedores estão alinhados com as necessidades do negócio e suportar e alinhar metas acordadas em Requisitos de Nível de Serviço (RNS) e Acordos de Nível de Serviço (ANS) em conjunto com o processo Gerenciamento de Nível de Serviço
- c. Negociar e acordar contratos com fornecedores e gerenciá-los durante o seu ciclo de vida
- d. Estabelecer Acordos de Nível Operacional (ANO) com equipes internas do provedor de serviços de TI

3) Existem três tipos de métricas que a organização precisa coletar para suportar as atividades de Melhoria Contínua de Serviço (MCS). Qual dos seguintes NÃO é um destes tipos de métricas? a. Métricas de Tecnologia

- b. Métricas de Processo
- c. Métricas de Serviço
- d. Métricas de Cliente

4) A ITIL propõe uma abordagem de melhoria de serviço contínua de 6 passos chamada. Um destes 6 passos é o "Onde queremos estar?". Qual das atividades abaixo ocorre neste passo?

- a. Estabelecer metas específicas e mensuráveis dentro de um período de tempo viável
 - b. Estabelecer uma visão baseada nos objetivos do negócio
 - c. Avaliar a situação atual para obter uma foto de onde a organização está agora
 - d. Detalhar um plano de ação para melhorar a qualidade do serviço
- 5) O provedor de serviços precisa assegurar que os processos, papéis, responsabilidade e habilidades têm a capacidade de operar, suportar e manter o serviço novo ou alterado. Em que fase do ciclo de vida do serviço os processos são desenhados ou revisados para suportar um serviço novo ou alterado?
- a. Desenho de serviço
 - b. Estratégia de serviço
 - c. Transição de serviço
 - d. Operação de serviço
- 6) Qual das seguintes NÃO é responsabilidade do Gerenciamento de Catálogo de Serviço?
- a. Garantir que as informações no catálogo de serviços sejam precisas
 - b. Garantir que os Acordos de Nível de Serviço sejam atuais
 - c. Garantir que as informações no catálogo de serviços sejam consistentes com as informações no portfólio de serviços
 - d. Assegurar que todos os serviços operacionais sejam registrados no catálogo de serviços
- 7) As métricas de tecnologia são usadas para medir o quê?
- a. O valor que os aplicativos agregam ao negócio
 - b. O desempenho geral do serviços
 - c. O desempenho e a disponibilidade de aplicativos ou componentes
 - d. O desempenho das pessoas nos processos
- 8) O propósito do processo de Gerenciamento de Nível de Serviço (GNS) é o de assegurar que todos os serviços operacionais e seu desempenho são medidos de uma forma consistente e profissional em toda a organização de TI, e que os serviços e os relatórios produzidos atendem as necessidades do negócio e clientes. Qual das opções a seguir é um objetivo vinculado a este processo?

- a. Realizar as atividades de operação necessárias para suportar serviços de TI atuais
- b. Garantir que capacidade suficiente seja fornecida para entregar o desempenho acordado dos serviços
- c. Criar e popular (preencher) um catálogo de serviços
- d. Definir, documentar, acordar, monitorar, medir, reportar e analisar o nível de serviços de TI.

9) A função Gerenciamento de Operação de TI consiste de duas sub-funções: Controle de Operações de TI e Gerenciamento das Instalações. Quais dos seguintes são gerenciados pela sub função Ger. das Instalações?

- 1 - Ambiente físico de um Data Center (Centro de Dados)
- 2 - Locais de recuperação
- 3 - Equipamentos de refrigeração (ar condicionado)
- 4 - Backup e Restauração

- a. Apenas 1 e 2
- b. Apenas 1, 2 e 3
- c. Apenas 3 e 4
- d. Todas as opções são gerenciadas por esta função

10) Qual dos seguintes conjuntos de processos abaixo faz parte da fase Desenho de serviço?

- a. Gerenciamento de Catálogo de Serviços, Gerenciamento da Segurança da Informação e Gerenciamento de Problema
- b. Gerenciamento de Capacidade, Gerenciamento da Segurança da Informação e Gerenciamento de Acesso
- c. Gerenciamento de Catálogo de Serviços, Gerenciamento da Segurança da Informação e Gerenciamento de Fornecedores
- d. Gerenciamento de Nível de Serviço, Gerenciamento da Segurança da Informação e Gerenciamento Financeiro

11) Quem é o responsável pela revisão e autorização para implementação de mudanças emergenciais?

- a. Central de Serviços
- b. Apenas o gerente de mudanças
- c. Presidente da empresa.
- d. Comitê de controle de mudanças emergenciais (CCME).

- 12)** Qual é o nome dado ao pacote que define todos os aspectos de um serviço de TI e seus requisitos em cada fase do seu ciclo de vida?
- a. Pacote de nível de serviço
 - b. Pacote de transição de serviço
 - c. Pacote de desenho de serviço
 - d. Pacote de novo serviço
- 13)** Todos os incidentes devem ser registrados não importa a forma como eles foram detectados ou tratados. Qual das afirmativas a seguir está CORRETA em relação a quem pode reportar e registrar incidentes?
- a. Somente o usuário que utiliza o serviço pode reportar um incidente a Central de Serviços
 - b. Tanto usuários como membros da equipe TI podem reportar como incidente uma interrupção, uma redução da qualidade de um serviço de TI ou uma falha em um IC.
 - c. Qualquer chamada recebida na Central de Serviço deve ser registrada como incidente.
 - d. Somente devem ser registrados incidentes relacionados a serviços catalogados e com Acordo de Nível de Serviço (ANS) definido
- 14)** Quais são as duas categorias de ativos de serviços que as organizações de TI usam para criar valor em forma de bens e serviços?
- a. Recursos e Habilidades
 - b. Utilidade e Garantia
 - c. Serviço e Recursos
 - d. Negócio e Serviços
- 15)** Quais perguntas abaixo a Estratégia de Serviço irá ajudar a responder?
- 1 – Quais serviços devemos oferecer, e para quem?
 - 2 – Como nos diferenciamos de nossos concorrentes?
 - 3 – Como criamos valor para nossos clientes?
 - 4 – Como capturar valor das nossas partes interessadas?
- a. 1 e 2 apenas
 - b. 2 e 3 apenas

- c. 1, 2 e 3 apenas
- d. Todas as perguntas serão respondidas com auxílio da Estratégia de Serviço

16) Qual processo fornece um ponto de entrada para a execução de muitos processos e atividades da Operação de Serviço e tem a habilidade de detectar quando o desempenho de um serviço ou componente de um serviço cai abaixo dos limites aceitáveis?

- a. Gerenciamento de Configuração e Ativo de Serviço
- b. Gerenciamento de Eventos
- c. Gerenciamento de Incidente
- d. Gerenciamento de Capacidade

17) Quais das seguintes são os PRINCIPAIS objetivos de Gerenciamento de Incidente?

- a. Detectar automaticamente eventos que afetam serviços e Minimizar os impactos negativos sobre as operações do negócio
- b. Restaurar a operação normal de serviço o mais rápido possível e Minimizar os impactos negativos sobre as operações do negócio
- c. Apenas Detectar automaticamente eventos que afetam serviços
- d. Manter a estabilidade da infraestrutura de TI por meio de planejamento e controle de mudanças

18) Os serviços de TI deveriam ser um meio de entregar o que aos clientes?

- a. Softwares com funcionalidades úteis
- b. Tecnologia de ponta
- c. Valor
- d. Riscos

19) Qual das opções abaixo MELHOR descreve o propósito da fase Operação de Serviço no Ciclo de Vida do Serviço?

- a. Definir os princípios a serem usados para desenvolver políticas, objetivos, diretrizes e processos que serão usados nos outros estágios do ciclo de vida.
- b. Fornecer uma abordagem para implantar serviços novos ou alterados no ambiente de produção, de forma eficiente e eficaz.

- c. Gerenciar os serviços em produção para assegurar que eles sejam entregues dentro dos requisitos acordados com o cliente.
- d. Desenhar e desenvolver serviços e processos de gerenciamento de serviços, levando em consideração todos os aspectos do serviço e princípios definidos no estágio da estratégia

20) O Gerenciamento de Disponibilidade é um processo que tem dois elementos chave: atividades reativas e atividades proativas. Qual(is) das atividades abaixo é(são) considerada(s) mais reativa(s)?

- 1 – Monitoração da disponibilidade dos sistemas
- 2 – Planejamento, desenho e implementação da disponibilidade

- a. Nenhuma das acima
- b. Ambas as acima
- c. 1 apenas
- d. 2 apenas

21) Todo processo para ser gerenciado precisa ser medido. A definição de Principais Indicadores de Desempenho (PIDs) de um processo é feita primariamente por qual dos papéis abaixo?

- a. Dono do processo
- b. Dono do serviço
- c. Gerente do processo
- d. Gerente de MSC

22) Oferecer mecanismos de autoajuda (Self-Help) é uma forma de reduzir o volume de chamadas na central de serviços e possibilitar que o usuário obtenha uma resposta ou solução de forma mais rápida. Qual dos seguintes é um exemplo de recurso de autoajuda?

- a. Um agente instalado no PC do usuário que faz atualizações automaticamente
- b. Uma central telefônica que possibilita o usuário deixar mensagens no correio de voz
- c. Uma rotina no software que identifica o erro ocorrido e envia uma mensagem automaticamente para o desenvolvedor
- d. Uma interface web com um menu de opções para o usuário obter autoajuda ou abrir uma requisição de serviço

- 23)** Qual dos conteúdos abaixo você provavelmente encontrará em um contrato de apoio ou em um acordo de serviço?
- a. Duração do contrato, partes envolvidas, escopo, definições e bases comerciais
 - b. Descrição detalhada dos serviços que serão oferecidos com suas restrições em relação a entrega, tais como desempenho, disponibilidade, capacidade, interface técnica e capacidade
 - c. Descrição das obrigações da organização contratante e do fornecedor
 - d. Todas as opções acima
- 24)** Qual das seguintes NÃO faz parte da fase Desenho de serviço no ciclo de vida de serviço?
- a. Criar e manter todos os pacotes de transição de serviço necessários
 - b. Desenhar serviços de TI de forma tão eficaz que melhoria mínima durante o seu ciclo de vida seja requerida.
 - c. Introduzir o conceito do pacote de desenho de serviço e procurar selecionar o modelo de desenho de serviço apropriado
 - d. Procurar identificar, definir e alinhar a solução de TI com a necessidade do negócio.
- 25)** Depois de cada problema grave deveria ser conduzida uma revisão para obter lições aprendidas para o futuro. O que esta revisão examinaria?
- 1 – As coisas que foram feitas corretamente
 - 2 – As coisas que foram feitas incorretamente
 - 3 – O que poderia ser feito melhor no futuro
 - 4 – Como prevenir a recorrência
- a. 1 apenas
 - b. 2 e 3 apenas
 - c. 1, 2 e 4 apenas
 - d. Todas as opções acima
- 26)** O SGC (Sistema de Gerenciamento da Configuração) inclui ferramentas para coletar, armazenar, gerenciar, atualizar, analisar e apresentar dados sobre todos os itens de configuração e os seus relacionamentos. Além disto, o SGC faz parte de um:
- a. Sistema de Gerenciamento de Conhecimento de serviço geral
 - b. Banco de Dados do Gerenciamento da Configuração

- c. Banco de Dados de Erros Conhecidos
- d. Banco de Dados de Capacidade

27) Qual das seguintes NÃO é um objetivo do processo Gerenciamento de Mudança?

- a. Responder aos requisitos de negócio do cliente que estão em constante mudança, maximizando valor e reduzindo incidentes, interrupção e retrabalho
- b. Assegurar que mudanças são registradas e avaliadas e que mudanças autorizadas são priorizadas, planejadas, testadas, implementadas, documentadas e revisadas de maneira controlada.
- c. Assegurar que todas as mudanças em itens de configuração são registradas no sistema de gerenciamento de configuração (SGC).
- d. Assegurar que metas específicas e mensuráveis são desenvolvidas para todos os serviços de TI

28) O valor de um serviço é determinado também pela(s):

- a. Práticas de governança implementadas
- b. Tecnologia de ponta
- c. Métricas de processo
- d. Percepção do cliente, sua preferência e resultados no negócio.

29) O tempo que um serviço ou componente pode funcionar sem interrupção em conformidade com o acordo estabelecido com o cliente é uma medida de:

- a. Disponibilidade
- b. Confiabilidade
- c. Sustentabilidade
- d. Funcionalidade do serviço

30) Qual processo tem como objetivo definir e controlar os componentes de serviços e infraestrutura, e manter informações precisas no histórico sobre configuração, estado dos serviços e da infraestrutura atual e planejada?

- a. Gerenciamento de Portfólio de Serviço
- b. Gerenciamento de Mudança
- c. Gerenciamento de Capacidade
- d. Gerenciamento da Configuração e Ativo de Serviço

- 31)** Quais das seguintes atividades NÃO faz parte do processo Gerenciamento de Configuração e Ativo de Serviço?
- a. Identificação dos itens de configuração
 - b. Registro de relacionamentos entre itens de configuração
 - c. Registro e controle dos itens de configuração virtuais
 - d. Aprovação de financiamento para a compra de software para suportar o Gerenciamento da Configuração e Ativo de Serviço
- 32)** Qual das seguintes NÃO é um objetivo do Gerenciamento de Problema?
- a. Prevenir problemas e incidentes resultantes de uma ocorrência
 - b. Eliminar incidentes recorrentes
 - c. Minimizar o impacto de incidentes que não podem ser prevenidos
 - d. Restaurar o funcionamento normal do serviço o mais rápido possível e minimizar o impacto negativo sobre as operações do negócio
- 33)** Onde as ferramentas de automação podem gerar facilidades?
- a. No desenho e modelagem de novos serviços
 - b. Na emissão relatórios de desempenho para o Gerenciamento de nível de Serviço
 - c. Reconhecimento e análise de padrões de demanda no Gerenciamento de Demanda
 - d. Em todas as opções acima
- 34)** Qual das seguintes NÃO é uma responsabilidade da fase Transição de serviço no ciclo de vida do serviço?
- a. Planejar e desenvolver habilidades/capacidades para um bom Gerenciamento de Serviços na organização
 - b. Planejar e gerenciar mudanças em serviços de forma eficiente e eficaz
 - c. Implementar com sucesso liberações de serviço dentro de ambientes suportados
 - d. Fornecer conhecimento e informação de boa qualidade sobre serviços e ativos de serviço
- 35)** Qual das seguintes é a MELHOR descreve o que é o Gerenciamento de Serviços?

- a. Um conjunto especializado de habilidades organizacionais para fornecer valor para o cliente em forma de serviços.
- b. Um conjunto estruturado de atividades elaborado para alcançar um determinado objetivo.
- c. Um time ou grupo de pessoas especializadas e ferramentas ou outros recursos necessários para realizar um ou mais processos ou atividades.
- d. Um conjunto de responsabilidades, atividades e autorizações concedidas a uma pessoa ou equipe.

36) Qual é o processo que cria e testa pacotes de liberação para serem implantados no ambiente de produção? a. Gerenciamento de mudança

- b. Gerenciamento de Liberação e Implantação.
- c. Gerenciamento de Configuração
- d. Planejamento e suporte de transição.

37) Qual o processo tem como propósito fornecer o direito para que os usuários possam usar um serviço ou grupo de serviços?

- a. Gerenciamento de Incidente
- b. Gerenciamento de Acesso
- c. Gerenciamento da Segurança da Informação
- d. Cumprimento de requisição

38) Que fase do ciclo de vida do serviço tem como propósito desenhar políticas requeridas para realizar a estratégia do provedor de serviço e facilitar a introdução de serviços nos ambientes suportados assegurando a entrega de serviço com qualidade, satisfação do cliente e provisão de serviço a custo-efetivo? a. Desenho de serviço

- b. Transição de serviço
- c. Melhoria de Serviço Contínua
- d. Estratégia de Serviço

39) Monitoração das atividades operacionais e eventos na infraestrutura ocorre em qual processo ou função? a. Central de Serviço

- b. Gerenciamento de Operações de TI
- c. Gerenciamento de Incidentes

d. Gerenciamento de Capacidade

40) Um dono de processo é responsável por

- 1 – Patrocinar o processo
- 2 – Definir a estratégia do processo
- 3 – Assistir ao desenho do processo
- 4 – Definir políticas e padrões para serem empregados no processo

- a. 1, 2, 3 apenas
- b. 1, 2 apenas
- c. 1, 2, 4 apenas
- d. Todas as opções acima

**Marque aqui suas respostas do
Simulado 05**

1		11		21		31	
2		12		22		32	
3		13		23		33	
4		14		24		34	
5		15		25		35	
6		16		26		36	
7		17		27		37	
8		18		28		38	
9		19		29		39	
10		20		30		40	

Gabaritos dos Simulados**Gabarito Simulado 1**

1	A	11	C	21	A	31	D
2	D	12	D	22	D	32	A
3	D	13	D	23	D	33	D
4	C	14	C	24	A	34	D
5	A	15	B	25	A	35	D
6	C	16	A	26	B	36	C
7	B	17	B	27	D	37	D
8	A	18	C	28	D	38	C
9	A	19	D	29	D	39	A
10	C	20	A	30	B	40	B

Gabarito Simulado 2

1	D	11	B	21	C	31	A
2	C	12	A	22	B	32	C
3	A	13	B	23	A	33	B
4	B	14	D	24	C	34	C
5	A	15	D	25	A	35	D
6	D	16	A	26	B	36	C
7	A	17	C	27	B	37	D
8	A	18	C	28	A	38	B
9	D	19	C	29	A	39	A
10	B	20	D	30	C	40	B

Gabarito Simulado 3

1	A	11	A	21	C	31	B
2	C	12	D	22	C	32	B
3	D	13	D	23	D	33	D
4	C	14	B	24	B	34	C
5	C	15	D	25	C	35	C
6	D	16	D	26	D	36	D
7	B	17	D	27	D	37	D
8	D	18	D	28	C	38	B
9	C	19	D	29	A	39	A
10	D	20	A	30	C	40	B

Gabarito Simulado 4

1	A	11	B	21	A	31	A
2	B	12	C	22	A	32	C
3	A	13	D	23	D	33	A
4	C	14	C	24	B	34	A
5	B	15	A	25	C	35	B
6	D	16	A	26	D	36	C
7	D	17	B	27	A	37	D
8	A	18	A	28	C	38	B
9	C	19	D	29	D	39	D
10	C	20	C	30	C	40	B

Gabarito Simulado 5

1	D	11	D	21	A	31	D
2	D	12	C	22	D	32	D
3	D	13	B	23	D	33	D
4	A	14	A	24	A	34	A
5	A	15	D	25	D	35	A
6	B	16	B	26	A	36	B
7	C	17	B	27	D	37	B
8	D	18	C	28	D	38	A
9	B	19	C	29	B	39	B
10	C	20	C	30	D	40	D

Simulado 01

Q	R	Justificativa
1	A	<p>O Desenho de Serviço preocupa-se com 5 aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Serviços novos ou alterados - Sistemas e ferramentas de suporte, especialmente o Portfólio de Serviço, incluindo o Catálogo de Serviço - Arquitetura tecnológica, onde o serviço novo ou alterado irá rodar - Processos necessários para transferir, operar e melhorar o serviço - Sistemas de medição e métricas para processos, serviço e arquitetura
2	D	<p>A MCS recomenda uma abordagem estruturada para ajudar na melhoria de serviços e habilidades da TI, que é chamada de Abordagem de Melhoria Contínua de Serviços. Este ciclo consiste de 6 questões:</p> <p>Qual é a visão?; Onde nós estamos agora?; Onde queremos estar?; Como chegaremos lá?; Chegamos lá?; Como mantemos o impulso?</p>
3	D	<p>Um papel é um conjunto de responsabilidades e autoridades concedido a uma pessoa ou grupo em determinados processos. Já uma função é um time ou grupo de pessoas especializadas e recursos necessários para realizar um ou mais processos ou atividades. Todos da lista são papéis, pois funções são apenas 4: Central de Serviços, Gerenciamento de Aplicativos, Gerenciamento Técnico e Gerenciamento de Operações.</p>

4	C	<p>O pessoal da equipe de Gerenciamento Técnico fez uma análise dos incidentes recorrentes (atividade proativa) e identificou uma solução permanente. Quanto este pessoal fizer a análise de incidentes recorrentes (atividade proativa), sempre se deve registrar um problema antes. No caso a causa já era conhecida, mas deve haver o registro do problema de qualquer forma. O registro do problema vai servir para gerar estatísticas. No caso o registro de problema teria que ser registrado já com a solução permanente.</p> <p>Na opção A um evento tipo alerta não vai exigir o registro de um problema, mas é um evento que precisar ser analisado.</p> <p>Na opção B um incidente escalado para um outro grupo não vira problema, só se registra o problema quando não se conhece a causa raiz de um incidente.</p> <p>Na opção D, se é preciso implementar uma solução de contorno, isto não exigirá um registro de problema, só é preciso apoio técnico para executar a implementação.</p>
5	A	A base histórica de incidentes é utilizada como entrada na atividade de Análise de Tendências no Gerenciamento de Problema. Se os incidentes não forem categorizados por natureza, serviço, etc., não será possível gerar relatórios estatísticos para a análise.
6	C	O Gerenciamento de Acesso apenas libera acesso e nega acesso conforme a política de segurança criada no processo Gerenciamento da Segurança da Informação. Além disto, este processo habilita a organização a gerenciar a confidencialidade, disponibilidade e integridade dos dados e propriedade intelectual. Por isto, este processo tem um relacionamento próximo também com o Gerenciamento da Disponibilidade: o serviço só vai estar disponível para o usuário se for concedido acesso.
7	B	Na matriz RPCI (RACI em inglês) a boa prática diz que somente uma pessoa pode prestar contas pelo resultado. Em todo processo o dono do processo, por exemplo o gerente de mudança, vai prestar conta pelas atividades deste processo.
8	A	Representantes de todos os outros processos precisam ser consultados para obter a opinião deles se as metas são realistas e podem ser alcançadas pelo provedor de serviço. Isto deve ser feito antes que seja firmado o ANS com o cliente.

Q	R	Justificativa
9	A	Quando um serviço é implantado no ambiente de produção, é boa prática que a equipe de implantação acompanhe por alguns dias o pessoal de operações. O pessoal de implantação tem conhecimento técnico maior sobre o novo serviço e eles precisam treinar o pessoal que vai atuar na manutenção do serviço, assim como assistir na resolução dos incidentes que acontecem nesta fase inicial. Este período em que o pessoal de implantação fica junto com o pessoal de operações, fazendo a troca de bastão, é chamado de suporte para período de funcionamento experimental.
10	C	O estágio Estratégia de Serviço fornece princípios que serão usados no desenvolvimento de políticas, diretrizes e processos do ciclo de vida do serviço.
11	C	A estratégia de Continuidade do Serviço TI vai ser baseada na estratégia de Continuidade do Negócio (considere que a continuidade de TI está ligada diretamente à Continuidade do Negócio), na Análise de Impacto no Negócio para identificar quais são os serviços mais críticos para a sobrevivência do negócio e também na avaliação de riscos. Esta estratégia não é baseada no desenho da tecnologia. O Desenho da tecnologia no máximo vai ser considerado na operacionalização da continuidade dos serviços, mas não na estratégia.

12	D	Após cada problema grave (conforme determinado pelo sistema de prioridade da organização), enquanto a memória ainda estiver fresca uma revisão deve ser conduzida para aprender qualquer lição para o futuro. Especialmente, a revisão deveria examinar: - Coisas que foram feitas corretamente; - Aquelas coisas que foram feitas incorretamente (para aprender com os erros); - Como prevenir a recorrência; - O que deveria ser melhor no futuro
13	D	A informação sobre o relacionamento entre os ICs, como por exemplo, quais softwares (ICs) rodam sobre um determinado servidor (outro IC), pode ser muito útil no diagnóstico de incidentes e problemas, avaliação de impacto de uma mudança, desenho de mudanças e planejamento de liberações.
14	C	Conforme o livro Operação de Serviço, existem duas possíveis formas de realizar o atendimento aos usuários: - Local; - Centralizado. Com o uso de tecnologias é possível ainda o uso de duas outras configurações para a Central de Serviço: - Central de Serviço Virtual; - Central de Serviço Siga o Sol (Follow the Sun). Logo, o termo Central de Serviço Holística não existe!
15	B	Pessoas, Processos, Produtos e Parceiros são os 4Ps do Desenho de Serviço. O Produto refere-se aos serviços, tecnologia e ferramentas empregadas. Note que a opção "Infraestrutura de TI e Aplicativos" é mais limitada que a opção "Serviços, tecnologia e ferramentas".
16	A	O CTP avalia o ciclo de vida do custo de um item de configuração (pode ser um servidor, aplicativo, etc.) por completo, não apenas o custo inicial ou preço de compra. Quando vamos desenhar um serviço temos que considerar o custo de desenvolvimento dos componentes do serviço e também os custos de manutenção. O Desenho de Serviço preocupa-se em desenvolver serviços com custos otimizados.
17	B	A)"Onde estamos agora?" não pode ser, pois se refere ao estágio que avalia a situação atual da organização. C)"Como nós chegaremos lá?" também não pode ser, pois neste estágio é elaborado um plano de como os processos de gerenciamento serão implantados para melhorar a qualidade dos serviços. O melhor estágio é B)"Onde queremos estar?", pois neste estágio objetivos específicos serão traçadas e estes objetivos vão ser baseados no que é prioritário para a organização.
18	C	Na operação de serviço existe um processo específico para lidar com estas questões que é o Cumprimento de requisição.

Q	R	Justificativa
19	D	Incidente grave é o nome que se dá à maior categoria de impacto para um incidente. Um incidente grave resulta em interrupção significativa ao negócio.
20	A	É um acordo entre o provedor de serviço de TI e um cliente. O ANS descreve o serviço de TI, documenta metas de nível de serviço e especifica as responsabilidades do provedor de serviço de TI e do cliente.
21	A	Evento é uma mudança de estado que possui significado para o gerenciamento de um item de configuração ou serviço de TI. Evento também é o termo usado para quando um alerta ou notificação é criado por qualquer serviço de TI, item de configuração ou ferramenta de monitoração.
22	D	A função gerenciamento de aplicativos se envolve no desenho, verificando se os requisitos funcionais para o software vão atender as necessidades do cliente.

23	D	Coordenar e realizar as atividades e processos necessários para fornecer e gerenciar serviços em níveis acordados com usuários e clientes do negócio é o propósito da Operação de Serviço. O fornecimento do serviço de fato ocorre na Operação de Serviço.
24	A	Uma linha de base do Gerenciamento da Configuração pode ser usada para possibilitar que a infraestrutura de TI possa ser recuperada de volta à sua configuração conhecida se uma mudança ou liberação falhar. Esta linha de base vai conter informações sobre como estava a configuração da infraestrutura antes de a mudança ter sido realizada.
25	A	O dono do processo pode definir indicadores para o seu processo. O CCM somente participa das reuniões de avaliação e planejamento de mudança. O dono do serviço não define indicadores para processo, somente para o serviço. O gerente de Melhoria Contínua de Serviço poderia apoiar a escolha de indicadores, mas não é ele quem de fato que é responsável pelo processo de Gerenciamento de Mudança.
26	B	Incidente é uma interrupção NÃO PLANEJADA de um serviço de TI ou uma redução da qualidade de um serviço de TI. Falha de um item de configuração (IC) que ainda não tenha impactado um serviço de TI é também um incidente. Por exemplo: falha de um disco rígido de um conjunto de discos espelhados é uma falha em um IC e não gera impacto no serviço, mas pode ser classificado como um incidente. Outro exemplo: a lentidão em um serviço não é uma interrupção, é uma redução na qualidade e é classificada também como incidente. Uma interrupção PLANEJADA não é um incidente, esta ocorre devido à entrada de uma mudança, quando é necessário interromper o serviço para executar as alterações necessárias na infraestrutura
27	D	Um Sistema de Informação do Gerenciamento da Capacidade (SIGC) é um repositório virtual de todos os dados do Gerenciamento da Capacidade, geralmente armazenado em múltiplas localidades físicas.
28	D	Central de Serviços não executa todas as mudanças padrão. Mudanças padrão são aquelas de baixo risco, como trocar uma impressora de lugar. Tem mudanças padrão que a central de serviços não executa e que podem ser repassadas para uma equipe técnica mais especializada realizar. As mudanças padrão podem ser solicitadas a central de serviço, mas não necessariamente é ela quem vai entregar. Portanto, o item IV não é válido por citar "todas as mudanças padrão".
29	D	O Gerenciamento Financeiro se aplica a todos os tipos de provedores de serviço. Em qualquer organização questionam-se os custos dos serviços de TI.
30	B	Atualizar o Catálogo de Serviço é um objetivo do processo Ger. de Catálogo de Serviço.
31	D	Apenas a opção D não é um objetivo do Gerenciamento de Nível de Serviço. Este poderia ser um objetivo do Gerenciamento de Portfólio de Serviço.
Q	R	Justificativa
32	A	A monitoração não evita completamente a indisponibilidade de um serviço, pois na monitoração se espera normalmente que uma falha ou algo anormal aconteça para então agir. Para ser proativo teria que avaliar os riscos, implementar melhorias na infraestrutura e nos sistemas, fazer testes nos mecanismos de resiliência, de forma que as falhas possam ser evitadas. Ser proativo é tomar ações antes que falhas que geram indisponibilidade aconteçam. A monitoração é quase sempre reativa, espera acontecer uma falha para então agir.
33	D	Componentes de um serviço de TI que são normalmente liberados juntos. Uma unidade de liberação tipicamente inclui os componentes necessários para executar uma função útil. Por exemplo: uma unidade de liberação pode ser um PC, incluindo hardware, software, licenças, manuais, etc. Outra unidade de liberação pode ser o aplicativo Folha de Pagamento completo, incluindo os procedimentos operacionais de TI e treinamento de usuário.

34	D	Mudanças padrão normalmente não precisam ser implementadas o mais cedo possível, já as mudanças emergentes sim.
35	D	Esta questão se refere ao valor agregado ao negócio criado pelo estágio de desenho. A questão pede para selecionar qual opção não é um valor gerado especificamente pelo estágio de desenho e "Melhor balanceamento de competências técnicas para suportar os serviços em produção" é uma preocupação do estágio Operação de Serviço.
36	C	O Gerenciamento de Operações de TI consiste de duas sub-funções: - Controle de Operações de TI - Gerenciamento das Instalações
37	D	Definir e acordar planos de liberação e implantação com clientes e partes interessadas é um objetivo do Gerenciamento de Liberação e Implantação. Os demais itens são objetivos do Gerenciamento de Mudança.
38	C	Os eventos podem ser categorizados como: - Informativo: não requer uma ação e não é uma exceção. Ex: o usuário logou-se no aplicativo. - Aviso(warning): ocorre quando um serviço ou dispositivo alcançou algum limite. Exemplo: a memória do servidor está sendo ocupada acima de 75%. - Exceção: indica algo anormal. Exemplo: o servidor está fora do ar.
39	A	Um serviço é um meio de entregar valor aos clientes, facilitando os resultados que os clientes querem alcançar, sem ter que assumir custos e riscos." Logo, é o provedor de serviços de TI que assume os custos e riscos associados. O cliente pode assumir o pagamento pelo serviço, isto em caso de uma relação comercial.
40	B	O SGCS inclui o Sistema de Gerenciamento da Configuração, como também outras ferramentas e bases de dados. O SGCS armazena, gerencia, atualiza e apresenta toda a informação que um provedor de serviço de TI precisa para gerenciar o ciclo de vida completo de serviços de TI.

Simulado 02		
Q	R	Justificativa
1	D	Existem três tipos de métricas propostas na MCS: - Métricas de Tecnologia; - Métricas de Processo; - Métricas de Serviço
2	C	"Restaurar a operação de serviço normal o mais rápido possível" é um objetivo do processo Gerenciamento de Incidente.
3	A	O Gerenciamento da Disponibilidade é responsável pela disponibilidade de serviços e componentes. Processos de negócio são processos que ocorrem fora da área de TI, portanto, não são gerenciados pelos processos propostos pela ITIL.
4	B	Um contrato tem valor legal e é usado na contratação de fornecedores externos.

5	A	Um procedimento interno recomendando aos usuários que eles sempre liguem para a Central de Serviços quando tiverem dúvidas sobre a funcionalidade de algum serviço não é uma autoajuda para eliminar a carga de trabalho na Central de Serviços. Muito pelo contrário, está propondo justamente o contrário, aumentando a carga de trabalho no suporte. O objetivo dos recursos de autoajuda é reduzir o volume de chamadas na Central de Serviços.
6	D	Todos acima são exemplos de tipos de comunicação que podem ocorrer na Operação de Serviço.
7	A	Após o ANS ser acordado, o monitoramento precisa ser instigado e os relatórios precisam ser produzidos. Relatórios operacionais precisam ser produzidos com frequência, e seu formato precisa ser definido e acordado com os clientes. O cliente pode definir se ele quer um relatório diário, semanal ou mensal.
8	A	Segundo a ITIL, o Gerenciamento de Serviços é um conjunto especializado de habilidades organizacionais para fornecer valor para o cliente em forma de serviços.
9	D	Um processo NÃO representa um departamento do provedor de serviço. Um processo pode cruzar vários departamentos da organização de TI. Por exemplo, o processo Gerenciamento de Incidentes pode envolver o departamento de suporte e o departamento de desenvolvimento para resolver um incidente em um aplicativo.
10	C	Os processos são independentes das funções. Os processos são horizontais e cruzam as funções/departamentos. Portanto, não se definem as funções que fazem parte do processo: definem-se os papéis dos envolvidos nos processos
11	B	Os processos são independentes das funções. Os processos são horizontais e cruzam as funções/departamentos. Portanto, não se definem as funções que fazem parte do processo: definem-se os papéis dos envolvidos nos processos
12	A	Os guias complementares da ITIL são um conjunto de publicações que fornecem orientações específicas para setores da indústria e tipos de organizações.
13	B	Fornecer treinamento e certificação em Gerenciamento de Projetos NÃO é um propósito da Transição de Serviço. A Transição de Serviço recomenda utilizar como apoio práticas de Gerenciamento de Projetos para conduzir as transições (implantação de um aplicativo, por exemplo), mas este estágio não fornece treinamento e muito menos certificação em Gerenciamento de Projetos.
14	D	A MELHOR descrição para o estágio Operação de Serviço é "Entregar e gerenciar Serviços de TI em níveis acordados para usuários do negócio e clientes".
Q	R	Justificativa
15	D	Usamos o Gerenciamento de Riscos durante todo o ciclo de vida para identificar riscos e planejar respostas aos riscos. Durante a avaliação de uma mudança, a abordagem do Gerenciamento de Riscos também pode ser usada. É preciso considerar que toda mudança tem risco, mesmo aquelas mais simples. Os riscos devem ser considerados no momento da avaliação de uma mudança. Em algumas situações não será possível mitigar todos os riscos identificados, isto é, desenvolver alguma contramedida para que o risco seja eliminado. Por isto não se pode assegurar que APENAS as RDMs com riscos mitigados sejam aprovadas.
16	A	Um ANO é um acordo entre provedor de serviços e outra parte da mesma organização (alguma área da TI ou do negócio que participa da entrega do serviço de TI).

17	C	A implantação do Gerenciamento de Serviço da ITIL requer preparar e planejar o uso eficiente de Pessoas, Processo, Produtos, Parceiros, que são os 4Ps do Desenho.
18	C	O último passo desta abordagem é "Como manteremos o impulso?".
19	C	Métricas de serviço ajudam a medir resultados de um serviço de ponta a ponta. Por exemplo, elas podem medir eficiência, esforço, custo, defeitos, produtividade e satisfação do cliente.
20	D	O PRINCIPAL objetivo do Gerenciamento de Nível de Serviço é assegurar que metas específicas e mensuráveis sejam desenvolvidas e acordadas para todos os serviços de TI. Alinhar a segurança de TI à segurança do negócio é um objetivo do Gerenciamento da Segurança da Informação. Assegurar que, a um custo justificável, a capacidade de TI sempre exista em todas as áreas é um objetivo do Gerenciamento da Capacidade. Criar e popular o Catálogo de Serviços é um objetivo do Gerenciamento de Catálogo de Serviço.
21	C	A primeira opção está errada porque diz que "o Portfólio de Serviço tem informação sobre os serviços que estão sendo considerados para o desenvolvimento futuro". O portfólio lista todos os serviços em qualquer estágio do ciclo de vida. A segunda opção está errada porque diz que "o Catálogo de Serviço tem informação sobre todos os serviços". O Catálogo de Serviço compreende serviços prontos para usar e que já foram aprovados e estão prestes a serem liberados para o cliente. A última opção está errada porque catálogo e portfólio não são a mesma coisa. Catálogo de Serviço é uma parte do Portfólio de Serviço.
22	B	O Controle de Operações é composto por uma equipe de operadores que garante a execução e monitoração das atividades operacionais e eventos da infraestrutura: - Gerenciamento de console (consoles são painéis de monitoramento) - Agendamento de jobs (rotinas em batch e scripts) - Backup e restauração - Gerenciamento de Impressão - Atividades de manutenção
23	A	São processos da Transição de Serviço: Gerenciamento de Mudança, Gerenciamento da Configuração e de Ativo de Serviço, Gerenciamento de Liberação e Implantação.
24	C	O Sistema de Gerenciamento da Configuração(SGC) faz parte do Sistema de Gerenciamento do Conhecimento de Serviço (SIGC).

Q	R	Justificativa
25	A	Um incidente grave resulta em interrupção significativa ao negócio, logo são necessários procedimentos separados para tratá-los, com limites de tempo menores e com alta prioridade. Um incidente grave resulta em interrupção significativa ao negócio, logo são necessários procedimentos separados para tratá-los, com limites de tempo menores e com alta prioridade.

26	B	Incidentes podem ser reportados por qualquer um que detecte uma interrupção ou redução na qualidade de um serviço. Isto também inclui o pessoal técnico de TI. A equipe de desenvolvimento de software, por exemplo, pode identificar que o serviço de e-mail está fora do ar e reportar a falha na Central de Serviço ou diretamente na ferramenta de registro de incidentes
27	B	No encerramento de um incidente a Central de Serviço deveria: - Confirmar se a categoria inicial do incidente está correta - Conduzir a pesquisa de satisfação com o usuário - Realizar a documentação do incidente - Determinar se é um incidente recorrente e em conjunto com o Gerenciamento de Problema levantar o registro de um Problema - Fazer o fechamento formal do incidente informando o status encerrado
28	A	A escalada hierárquica ocorre quando se informa ou se envolvem níveis gerenciais seniores para ajudar em alguma questão. Isto ocorre normalmente nos processos de Gerenciamento de Incidente e Problema.
29	A	Uma requisição de serviço é uma solicitação de um usuário para informação, aconselhamento, para uma mudança padrão ou acesso a um serviço de TI. Por exemplo, para redefinir senha ou fornecer um serviço de TI padrão para um novo usuário. Uma requisição de serviço é geralmente tratada pela Central de Serviço e não requer a abertura de uma RDM.
30	C	Todos são processos do estágio Operação de Serviço.
31	A	Auxiliar com informações e receber reclamações ou comentários de forma geral é um objetivo do processo Cumprimento de Requisição. Central de serviços não serve como opção de resposta, pois a pergunta pede qual o processo e não qual a função.
32	C	Help Desk de TI não é um tipo de estrutura para Central de Serviço. Uma Central de Serviço compreende muito mais responsabilidades que um help desk tradicional de TI.
33	B	Help Desk de TI não é um tipo de estrutura para Central de Serviço. Uma Central de Serviço compreende muito mais responsabilidades que um help desk tradicional de TI.
34	C	A sabedoria dá o discernimento final do material e tem a aplicação e consciência contextual para fornecer uma decisão baseada no senso comum. As decisões serão tomadas por pessoas, não poderão ser sempre tomadas de forma automatizada.
35	D	Os MELHORES processos a serem automatizados são aqueles que são simples e bem entendidos. Recomenda-se automatizar o processo que já está definido e maduro. Para processos que estão sendo desenhados ou que não estão bem definidos, não é uma boa prática optar pela automação no primeiro momento.
36	C	A "tecnologia" citada nesta questão se refere a ferramentas que possam apoiar os processos da transição de serviço. Apenas 1, 2, 3 são áreas de tecnologia que apoiam os processos da Transição de Serviço. A área 4 - Desenho de Processos não ocorre na Transição e sim no estágio Desenho de Serviço. Ferramentas para desenhar processos seriam mais aplicáveis ao estágio de Desenho de Serviço.
Q	R	Justificativa
37	D	O valor para um serviço de TI é criado pela combinação de utilidade de serviço (o que o serviço faz) e garantia de serviço (quão bem ele o faz).

38	B	O Pacote de Desenho de Serviço (PDS) deve ser produzido durante o estágio de desenho para cada serviço novo, mudança maior ou remoção de serviço. Este pacote é passado do Desenho de Serviço para a Transição de Serviço e detalha todos os aspectos e seus requisitos para os estágios subsequentes no ciclo de vida.
39	A	O Funil do Serviço compreende todos os serviços que estão no estágio conceitual ou de desenvolvimento.
40	B	Uma BMD é uma ou mais localidades em que a versão de todos os itens de configuração em sua forma definitiva e aprovada são armazenados de maneira segura. A BMD também pode conter licenças e documentação. A BMD é uma área de armazenamento lógica única, mesmo que existam diversas localidades. Todos os softwares na BMD estão sob o controle do Gerenciamento de Mudanças e de Liberações e são registrados no Sistema do Gerenciamento da Configuração. Somente softwares provenientes da BMD serão aceitos para o uso em liberações.

Simulado 03

Q	R	Justificativa
1	A	O desenho de processos é um dos 5 aspectos do Desenho de Serviço.
2	C	Esta discussão acontece durante a revisão de serviço, que é uma atividade do processo Gerenciamento de Nível de Serviço.
3	D	Todos estes fazem parte dos objetivos do Gerenciamento da Disponibilidade
4	C	A Confiabilidade se refere ao tempo que um serviço ou componente pode funcionar sem interrupção em conformidade com o acordo. É medida por Tempo Médio Entre Falhas (TMEF) e Tempo Médio Entre Incidentes de Serviço (TMEIS).
5	C	Gerenciar relacionamentos com quaisquer fornecedores é um objetivo do processo Gerenciamento de Fornecedor.
6	D	O Gerenciamento de Fornecedor negocia e acorda contratos com fornecedores, e os gerencia através do seu ciclo de vida.
7	B	O Gerenciamento de Capacidade é composto de três subprocessos: - Gerenciamento de Capacidade de Negócio - Gerenciamento de Capacidade de Serviço - Gerenciamento de Capacidade de Componente
8	D	A organização pode predefinir modelos de processo de mudança já com passos acordados que podem ser executados para lidar com certos tipos de mudanças. Estes modelos incluem: - Os passos que devem ser tomados para lidar com as mudanças. - Ordem cronológica para estes passos. - Responsabilidades: quem deve fazer o quê. - Definições de tempo. - Procedimento de escalção.

9	C	Autoridade de mudança pode ser um papel, pessoa ou grupo de pessoas que fornece autorização formal para cada tipo de mudança. Dependendo do impacto da mudança, níveis diferentes de autoridade serão exigidos na avaliação e aprovação. Por exemplo, mudanças que impactam apenas um serviço ou grupo local exigirão a avaliação do CCM ou CCME. Outro exemplo: mudanças com alto custo e algo grau de risco exigem a participação do Comitê Executivo de Negócio na avaliação e aprovação.
10	D	Mudanças no lado do negócio não são gerenciadas pelo processo de Gerenciamento de Mudanças da TI. Fazem parte do escopo do Gerenciamento de Mudança mudanças nos ativos de serviço e itens de configuração em todo o ciclo de vida.
11	A	É objetivo deste processo: "Construir, testar e entregar a habilidade para fornecer serviços especificados pelo Desenho de Serviço que irão completar os requisitos das partes interessadas e entregar os objetivos pretendidos".
12	D	Gerenciamento Técnico é uma das funções descritas no livro Operação de Serviço. Esta função refere-se aos grupos, departamentos ou equipes que fornecem especialidade técnica e gerenciamento da infraestrutura em geral.
13	D	Dentro da função Gerenciamento de Operações de TI encontramos a subfunção Gerenciamento das Instalações, que gerencia a parte física do ambiente de TI incluindo salas de data centers e de computadores.
Q	R	Justificativa
14	B	Na Estratégia de Serviço é explicado que os Ativos de Serviço são categorizados como Recursos e Habilidades.
15	D	Risco é definido como um resultado incerto, podendo ser uma oportunidade positiva ou uma ameaça negativa. De forma geral podemos dizer que é algo que pode acontecer; que tem possibilidade de acontecer.
16	D	Um Acordo de Nível de Serviço (ANS) é sempre estabelecido entre o provedor de serviços de TI e clientes. Um Acordo de Nível Operacional (ANO) é estabelecido entre o provedor de serviço e uma equipe interna da TI. E um contrato de apoio é estabelecido entre o provedor de serviços e um prestador de serviços (ou fornecedor).
17	D	Partes interessadas (stakeholders em inglês) podem incluir qualquer pessoa que tem um interesse em uma organização, um projeto, um serviço de TI, etc. Pode estar interessada nas atividades, metas, recursos ou entregáveis. As partes interessadas podem incluir clientes, parceiros, funcionários, acionistas, proprietários, etc. Desta forma, todos os itens desta questão podem ser partes interessadas no gerenciamento de serviços.
18	D	Muitas requisições de serviço irão ocorrer com frequência, portanto pode-se criar um fluxo já com os passos necessários para cumprir a requisição de maneira consistente e de forma a atender aos níveis de serviços acordados. Para ajudar nisto, muitas organizações podem criar modelos de requisição pré-definidos.
19	D	Fornecer direito de acesso para os usuários habilitados a usar um serviço ou grupo de serviços é um dos objetivos do Gerenciamento de Acesso
20	A	Estes são dois conceitos do Gerenciamento de Acesso.
21	C	O Gerenciamento de Nível de Serviço tanto acorda os ANSs como também verifica o desempenho dos serviços contra as metas estabelecidas nos ANSs.
22	C	Um modelo de incidente pode conter passos para resolver o incidente. Os registros de erros conhecidos fornecem soluções de contorno para resolver incidentes recorrentes.

23	D	O Cumprimento de Requisição lida com requisições de serviço dos usuários. Muitas destas requisições são pequenas mudanças com baixo risco, frequência recorrente e baixo custo (exemplos: troca de senha, instalação de um software adicional no PC, realocação de desktop).
24	B	Todo processo deve ter um dono de processo que é responsável por assegurar que o processo seja executado conforme acordado e documentado, e que atinja os objetivos propostos
25	C	O dono do serviço presta contas por um serviço específico. As demais opções são gerentes de processos que se responsabilizam por processos específicos.
26	D	Desenho de Soluções Inclui todos os requisitos funcionais, recursos e habilidades necessárias e acordadas.
27	D	Todos acima são responsabilidades de um Dono de Processo.
28	C	Tanto os donos de serviço são importantes para gerenciar o serviço quanto os donos de processo. Os donos de processo também se envolvem na melhoria de um serviço.
29	A	O Dono de Serviço normalmente é alguém da gerência sênior que se responsabiliza por um serviço. Este papel não vai ser responsável pelo monitoramento e operação no dia-a-dia do serviço que ele possui. Este seria um papel das funções do estágio Operação de Serviço.
30	C	O "I" significa que alguém deve ser informado sobre decisões tomadas e o progresso de uma atividade do processo.

Q	R	Justificativa
31	B	Definição do glossário da ITIL para evento: Uma mudança de estado que possui significado para o gerenciamento de um item de configuração ou serviço de TI. Evento também é o termo usado para quando um alerta ou notificação é criado por qualquer serviço de TI, item de configuração ou ferramenta de monitoração. Eventos geralmente requerem uma ação da equipe de operações de TI e às vezes podem levar à geração e registro de incidentes.
32	B	O Pacote de Desenho de Serviço (PDS) deve ser produzido durante o estágio de desenho para cada serviço novo, mudança maior ou remoção de serviço. Na remoção/retirada de um serviço também se produz este pacote de desenho, pois é necessário desenhar como ficará a infraestrutura com a retirada de um serviço. Apenas não se produz um PDS para uma mudança emergencial, pois mudanças emergenciais não são planejadas, são realizadas em curto espaço de tempo para corrigir erros que aparecem na infraestrutura e geram um alto impacto no negócio.
33	D	Para definir e distribuir as responsabilidades e papéis envolvidos em um processo, a ITIL recomenda que se utilize uma matriz RACI, que serve como ferramenta para designar quatro responsabilidades para qualquer tipo de atividade importante no processo.
34	C	O negócio (cliente) gera requisitos para definir o nível de proteção no Gerenciamento da Segurança da Informação. O cliente sempre deve ser ouvido primeiro.
35	C	“Um serviço é um meio de entregar valor aos clientes, facilitando os resultados que os clientes querem alcançar, sem ter que assumir custos e riscos.” Entregar valor é uma característica importante para um serviço de TI.
36	D	O desenho de um serviço novo ou alterado ocorre no estágio Desenho de Serviço.

37	D	Um PAN se refere a um perfil de carga de trabalho de uma ou mais atividades de negócio (da empresa, no caso). Padrões de atividade de negócio são usados para ajudar o provedor de serviço de TI a entender e a planejar para os diferentes níveis de atividade de negócio. Isto é apresentado no processo de Gerenciamento da Demanda na Estratégia de Serviço.
38	B	Durante o diagnóstico de um problema, uma solução de contorno pode ser descoberta. Quando isto acontecer pode ser levantado um registro de erro conhecido que será armazenado no Banco de Dados de Erros Conhecidos (BDEC).
39	A	O conhecimento proprietário, aquele que foi desenvolvido para um cenário de uma empresa específica, é difícil de adotar, replicar ou transferir, pois ele frequentemente não está documentado.
40	B	Um framework como a ITIL não necessariamente será implantado rapidamente. Um processo de implantação dos processos propostos pela ITIL pode demorar meses. Além disto, os livros da ITIL são pagos, não se pode fazer o download gratuitamente.

Simulado 04		
Q	R	Justificativa
1	A	"4. Obter sucesso nas liberações de serviço dentro do ambiente de produção" é um objetivo do estágio Transição de Serviço.
2	B	Assegurar níveis altos de satisfação do cliente, indicando que o provedor de serviço está atendendo os requisitos do cliente é um dos objetivos do Gerenciamento de Relacionamento de Negócio, um processo da Estratégia de Serviço.
3	A	Depois que o diagnóstico do problema estiver completo e particularmente onde uma solução de contorno foi descoberta (ainda que não haja uma solução definitiva/permanente), um registro de erro conhecido precisa ser levantado e cadastrado no banco de erros conhecidos. Assim, se outros incidentes ou problemas ocorrerem, eles podem ser identificados e o serviço restaurado mais rapidamente. Entretanto, em alguns casos pode ser vantajoso levantar o registro de erro conhecido ainda mais cedo durante o processo apenas para efeitos de informação. O registro de erro conhecido deve ser levantado sempre que for útil!
4	C	Um princípio importante é que toda a comunicação precisa ter um propósito pretendido ou uma ação resultante. A informação não deve ser comunicada sem que haja uma audiência clara. Além disto, a audiência deve ser envolvida ativamente para determinar as necessidades para a comunicação e o que eles irão fazer com a informação.
5	B	Um dos objetivos do Gerenciamento de Acesso é conceder aos usuários autorizados o direito de usar um serviço, mas negar o acesso a usuários não autorizados.
6	D	Quando é usada uma Central de Serviço centralizada, existe uma única central em uma localização que serve a toda a organização (isto inclui várias unidades de negócio ou filiais).
7	D	Todas as opções citadas podem estar no conteúdo de um contrato com um fornecedor externo.
8	A	O diagnóstico da causa raiz de falhas ocorre no Gerenciamento de Problema. O Gerenciamento de Incidente foca em restaurar o serviço o mais rápido possível usando soluções de contorno já disponíveis. Quando há um incidente para o qual não se conhece a causa raiz, levanta-se o registro de um problema.

9	C	O Ciclo de Deming é o PDCA. P - Planejar / 4. Planejar para Aperfeiçoar D- Executar / 3. Implantar Iniciativas C - Verificar / 1. Monitorar, Medir e Revisar A - Agir / 2. Melhoria Contínua.
10	C	Disponibilidade, confidencialidade e integridade são aspectos observados no processo Gerenciamento da segurança da informação.
11	B	Revisões de metas em contratos de apoio com fornecedores envolve o processo gerenciamento de fornecedor, pois tudo que diz respeito à fornecedores este processo é envolvido. Envolve também o processo Gerenciamento de nível de serviço porque contratos de apoio suportam os ANS estabelecidos com clientes.
12	C	Item de configuração (IC) é um ativo, componente de serviço ou outro item que está ou estará sob o controle do Gerenciamento de Configuração.
13	D	Todos os itens acima são fontes de informações que ajudam a Central de Serviços a lidar com incidentes e outras questões relacionadas ao suporte.

Q	R	Justificativa
14	C	"Atuar como primeiro nível de suporte na investigação e diagnóstico de incidentes registrados pelos usuários" é um objetivo para a Central de Serviço.
15	A	Os Guias Complementares fornecem publicações sobre como usar a ITIL em conjunto com outros frameworks ou em cenários específicos.
16	A	De acordo com o glossário ITIL, evento é "uma mudança de estado que possui significado para o gerenciamento de um item de configuração ou serviço de TI"
17	B	Os processos da Transição de Serviço ajudam o Provedor de Serviços a lidar melhor com mudanças e liberações.
18		As mudanças são tratadas no estágio Transição de Serviço. O Gerenciamento de Riscos não é uma parte do ciclo de vida, é uma disciplina que apoia os processos do ciclo de vida.
19	D	Do ponto de vista do cliente, a Operação de Serviço é onde de fato o valor é visto: - Serviços precisam ser executados dentro do orçamento - Suporte e entrega de serviços de TI esperados pelas unidades do negócio.
20	C	A MCS procura formas para melhorar a eficácia e a eficiência dos processos e serviços, bem como sua relação custo-benefício (efetividade de custo).
21	A	O valor é determinado pela percepção do cliente, sua preferência e resultados no negócio.
22	A	Das opções a melhor é utilidade, pois utilidade está relacionada a funcionalidades de um aplicativo. Se o negócio não tiver as funcionalidades necessárias, o aplicativo não vai ter serventia para o negócio. É claro que garantia e utilidade andam lado a lado, mas se uma opção deve ser escolhida, então escolha-se a que for de maior relevância para o negócio

23	D	Lembre-se que ANS é um acordo e não um contrato. Só em contrato se usa linguagem legal (jurídica). Então, o item 1 está em desacordo com as boas práticas. O item 2 também está em desacordo porque o Provedor de Serviços de TI tem que estar preparado para medir as metas que ele vai acordar com o cliente no ANS. Como é que o Provedor de Serviços de TI acordaria uma meta no ANS se ela não tem como medir se a meta foi atendida ou não? Então, é claro que o Provedor de Serviços tem que estar preparado para medir as metas do ANS.
24	B	Um ANS multi-nível cobre: - Nível corporativo: cobre todos os assuntos genéricos - Nível cliente: cobre todos os assuntos do GNS que são relevantes para um grupo específico de clientes ou unidades de negócio - Nível serviço: cobre todos os assuntos relevantes relacionados a um serviço específico para um cliente específico
25	C	Inclusão de metas no ANS que não podem ser efetivamente medidas causaria uma perda de confiança no processo de Gerenciamento de Nível de Serviço. Somente aquilo que pode ser medido pode ser gerenciado.
26	D	Um gráfico de monitoração do Acordo de Nível de Serviço é usado para ajudar a monitorar e reportar resultados atingidos em comparação com metas de nível de serviço estabelecidas. Um gráfico MANS geralmente usa um código de cores para melhor demonstrar quais metas de nível de serviço foram atingidas, não foram atingidas ou quase não foram atingidas durante cada um dos 12 meses anteriores.
27	A	Nenhuma mudança deveria ser aprovada sem um plano de remediação. Idealmente, deve haver um plano de remediação para restaurar a organização para a sua situação inicial, muitas vezes através da recarga de um conjunto de linha de base de ICs, especialmente software e dados.

Q	R	Justificativa
28	C	Quando surge a necessidade de uma mudança emergencial, pode não haver tempo para se criar um CCM completo. É, portanto, necessário identificar uma configuração menor com autoridade para tomar decisões emergenciais. Este corpo é conhecido como Comitê Consultivo de Mudança Emergencial (CCME).
29	D	Gerenciamento da Configuração e de Ativo de Serviço é responsável por controlar, registrar e reportar versões, atributos e relacionamentos entre os componentes da infraestrutura de TI.
30	C	As duas declarações estão corretas: um IC pode existir como parte de qualquer número de outros ICs ao mesmo tempo. Um servidor de banco de dados pode ser um IC que faz parte de vários outros ICs, como aplicativos, por exemplo. Escolher o nível certo de IC é uma questão relacionada com alcançar o balanceamento entre disponibilidade da informação e o nível certo de controle da infraestrutura. O nível de detalhamento se refere a quanto de informação será detalhada para cada IC. Para um IC computador de mesa, por exemplo, pode ser detalhado o modelo do teclado, mouse e outros periféricos. Quando mais detalhes forem coletados, mais esforço gerará para manter estas informações atualizadas. Por isto é importante definir quais informações são importantes para o controle da infraestrutura.

31	A	Uma BMD é uma ou mais localidades em que as versões de todos os itens de configuração em sua forma definitiva e aprovada são armazenadas de maneira segura. A BMD também pode conter ICs tais como licenças e documentação. A BMD é uma área de armazenamento lógica única, mesmo que existam diversas localidades. Todos os softwares na BMD estão sob o controle do Gerenciamento de Mudanças e de Liberações e são registrados no Sistema do Gerenciamento da Configuração. Somente software proveniente da BMD será aceito para o uso em liberações.
32	C	O Gerenciamento da Configuração oferece um modelo de serviços, ativos e infraestrutura através do registro dos relacionamentos entre os itens de configuração.
33	A	Metas para tempo de resolução de incidentes podem ser acordadas entre o provedor de serviços e clientes. Elas serão documentadas em um Acordo de Nível de Serviço.
34	A	A categorização dos problemas gerará informação útil para os relatórios de revisão de serviço e processos.
35	B	Através do SGC o Gerenciamento de Problema pode identificar quantos usuários estão sendo impactados por uma falha em um serviço/componente. Isto será possível se o SGC contiver os relacionamentos entre os ICs.
36	C	Informações já registradas nos incidentes relacionados com o Problema serão utilizadas como entrada no processo Gerenciamento de Problema para ajudar no diagnóstico da causa raiz.
37	D	O Gerenciamento de Problema consiste de dois sub-processos: - Gerenciamento de Problema Reativo: executado como parte da Operação de Serviço. - Gerenciamento de Problema Proativo: iniciado pela Operação de Serviço, mas geralmente gerenciado pela Melhoria de Serviço Continuada.
38	B	O Gerenciamento da Continuidade do Serviço de TI (GCSTI) é parte do processo de Gerenciamento de Continuidade de Negócio (GCN) e depende da informação vinda dele. O GCSTI estabelece estratégias de recuperação para os serviços de TI com base nas necessidades do negócio.
39	D	A MCS não entrega os serviços nos níveis acordados, isto será um objetivo da Operação de Serviço.
Q	R	Justificativa
40	B	A medição desempenha um papel importante na Melhoria Contínua de Serviço. Lembrar que a Medição é a base da melhoria contínua de serviços, portanto, isto é um contribuinte chave nesta parte do ciclo de vida. Medição também é um dos 5 aspectos do desenho de serviço, mas a medição não é foco primário do desenho de serviço. A questão pede onde entender o que medir e porquê está sendo medido é uma preocupação primária.

Simulado 05

Q	R	Justificativa
----------	----------	----------------------

1	D	A ITIL diz que o registro de Erro Conhecido pode ser criado nas seguintes situações: 1 - O mais cedo possível, assim que o diagnóstico do problema estiver completo e uma solução de contorno foi encontrada 3-A qualquer momento em que for útil ter este registro, mesmo que o diagnóstico da causa raiz não tenha sido completado. A situação 1 não é uma boa prática. Se já tiver uma solução de contorno, o registro de erro conhecido pode ser criado, assim o gerenciamento de incidente poderá utilizar a solução de contorno disponível no Banco de Dados de Erros Conhecidos para resolver futuros incidentes do mesmo tipo.
2	D	Estabelecer Acordos de Nível Operacional (ANO) com equipes internas do provedor de serviços de TI está no escopo do processo Gerenciamento de Nível de Serviço (GNS).
3	D	Os três tipos de métricas abordadas na MSC são: Métricas de Tecnologia, Processo e Serviço. Métricas de Cliente não é um dos três tipos abordados.
4	A	O passo "Onde nós queremos estar?" consiste em entender e acordar prioridades de melhoria baseadas na Visão que foi definida no primeiro passo do Modelo MSC. Neste passo vamos estabelecer metas específicas e mensuráveis dentro de período de tempo viável.
5	A	Os Processos são um dos 5 aspectos do Desenho de Serviço. É na fase Desenho de Serviço que precisamos revisar os processos existentes para verificar se eles têm capacidades para operar, suportar e manter o serviço novo ou alterado. Se não tiverem as capacidades necessárias, então os processos precisam ser melhorados ou o serviço precisa ser revisto.
6	B	"Garantir que os Acordos de Nível de Serviço sejam atuais" não é uma atividade deste processo, é uma atividade do processo de Gerenciamento de Nível de Serviço.
7	C	Métricas de tecnologia não medem o valor dos aplicativos (a), mas sim seu desempenho e disponibilidade (c). Para (b) temos métrica de serviços. Para (d) temos métricas de processos.
8	D	Definir, documentar, acordar, monitorar, medir, reportar e analisar o nível de serviços de TI é um objetivo do GNS.
9	B	Apenas "4 - Backup e Restauração" não é gerenciado pelo Gerenciamento das Instalações, faz parte da sub função Controle de Operações.
10	C	Os processos Gerenciamento de Catálogo de Serviços, Gerenciamento da Segurança da Informação e Gerenciamento de Fornecedores estão dentro da fase Desenho de Serviço.
11	D	Mudanças emergenciais são aquelas que devem ser implantadas assim que possível, por exemplo, para resolver um incidente grave ou implementar uma correção de segurança. O Comitê de controle de mudanças emergenciais deve ser convocado para avaliar os riscos e aprovar esta mudança.

Q	R	Justificativa
12	C	O pacote de desenho de serviço define todos os aspectos de um serviço de TI e seus requisitos em cada fase do seu ciclo de vida. Um pacote de desenho de serviço é produzido para cada novo serviço de TI, mudança importante ou obsolescência de serviço de TI. Este pacote surge no Desenho de Serviço, passa pela Transição e depois é enviado para Operação.
13	B	Se um usuário perceber algo fora da operação normal de um serviço, ele pode contatar a central de serviço para registrar o incidente. Da mesma forma, alguém de dentro da TI também pode perceber que algum serviço está anormal e registrar um incidente ou reportar o caso para a Central de Serviços.

14	A	As duas categorias de ativos de serviço de serviço são: Recursos e Habilidades. As organizações de TI usam estes ativos para criar valor em forma de bens e serviços.
15	D	Todas as perguntas serão respondidas com auxílio da Estratégia de Serviço
16	B	Por meio do tratamento correto de eventos é possível determinar quais são eventos informativos, avisos e exceções. Quando um serviço ou componente do serviço está operando com baixo desempenho é possível ter uma ferramenta de monitoração que detecta esta situação e então dispara uma mensagem que será tratada pelo gerenciamento de evento. Se for uma exceção, o gerenciamento de evento pode decidir abrir um incidente ou problema.
17	B	São objetivos deste processo: Restaurar a operação normal de serviço o mais rápido possível e Minimizar os impactos negativos sobre as operações do negócio.
18	C	O serviço é um meio de fornecer valor a clientes, facilitando a obtenção de resultados que eles desejam, sem que tenham que arcar com a propriedade de determinados custos e riscos.
19	C	A Operação de Serviço gerencia os serviços em produção para assegurar que eles sejam entregues dentro dos requisitos acordados com o cliente.
20	C	"1 – Monitoramento da disponibilidade dos sistemas" não é considerada uma atividade muito proativa. A monitoração não evita completamente a indisponibilidade de um serviço, pois na monitoração se espera normalmente que uma falha ou algo anormal aconteça para então agir. Para ser proativo teria que avaliar os riscos, implementar melhorias na infraestrutura e nos sistemas, fazer testes nos mecanismos de resiliência, de forma que as falhas possam ser evitadas. Ser proativo é tomar ações antes que falhas que geram indisponibilidade aconteçam. A monitoração é quase sempre reativa, espera acontecer uma falha para então agir.
21	A	O Dono processo é responsável por patrocinar, desenhar e gerenciar mudanças do PROCESSO e suas métricas.
22	D	Muitas organizações acham benéfico oferecer capacidade de auto-ajuda" para seus usuários. Recursos de auto-ajuda podem ser fornecidos através de uma interface web onde o usuário possa navegar por um menu de opções para obter soluções, tirar dúvidas ou fazer requisições de serviço.
23	D	Todas as opções fazem parte do conteúdo típico de um contrato ou acordo.
24	A	Criar e manter todos os pacotes de transição de serviço necessários faz parte do estágio Transição de Serviço.
25	D	Depois de cada problema grave (conforme determinado pelo sistema de prioridade da organização), enquanto a memória das pessoas ainda está fresca, uma revisão deveria ser conduzida para aprender quaisquer lições para o futuro. Especificamente, a revisão deverá analisar: - Coisas que foram feitas corretamente; - Coisas que foram feitas incorretamente - O que poderia ser feito melhor no futuro; - Como prevenir a recorrência - E se houve qualquer responsabilidade de terceiros e se as ações acompanhamento são necessárias.
Q	R	Justificativa
26	A	O SGC é parte de um sistema de gerenciamento de conhecimento de serviço geral e inclui ferramentas para coletar, armazenar, gerenciar, atualizar, analisar e apresentar dados sobre todos os itens de configuração e os seus relacionamentos.
27	D	"Assegurar que metas específicas e mensuráveis são desenvolvidas para todos os serviços de TI" é objetivo do Gerenciamento de Nível de Serviço.
28	D	O valor de um serviço é determinado pela percepção do cliente, sua preferência e resultados no negócio.

29	B	Confiabilidade: tempo que um serviço ou componente pode funcionar sem interrupção em conformidade com o acordo. As principais medidas são: Medida por Tempo Médio Entre Falhas (TMEF) e Tempo Médio Entre Incidentes de Serviço (TMEIS)
30	D	Este é o objetivo principal do processo Gerenciamento da Configuração e Ativo de Serviço.
31	D	"Aprovação de financiamento para a compra de software para suportar o Gerenciamento da Configuração e Ativo de Serviço" pode ser apoiado pelo Gerenciamento de Portfólio em conjunto com o Gerenciamento Financeiro.
32	D	"Restaurar o funcionamento normal do serviço o mais rápido possível e minimizar o impacto negativo sobre as operações do negócio" é o propósito do Gerenciamento de Incidente. O Gerenciamento de Problema apoia o Gerenciamento de Incidente fornecendo soluções de contorno, desta forma o Gerenciamento de Incidente poderá colocar o serviço em operação normal novamente.
33	D	Em todas as opções citadas, ferramentas/software pode gerar facilidades.
34	A	"Planejar e desenvolver habilidades/capacidades para um bom Gerenciamento de Serviços na organização" é algo que deve ser pensado na Estratégia de Serviço. Isto está relacionado aos Ativos de Serviço.
35	A	Gerenciamento de Serviços é um conjunto especializado de habilidades organizacionais para fornecer valor para o cliente em forma de serviços.
36	B	A criação e testes de pacotes de liberação são atividades do processo Gerenciamento de Liberação e Implantação.
37	B	O processo Gerenciamento de Acesso fornece o direito para que os usuários possam usar um serviço ou grupo de serviços. É portanto, a execução de políticas e ações definidas no gerenciamento de segurança da informação.
38	A	O propósito do estágio Desenho de Serviço é desenhar de serviços, junto com as práticas que o regem, processos e políticas requeridas para realizar a estratégia do provedor de serviço e facilitar a introdução de serviços nos ambientes suportados assegurando a entrega de serviço com qualidade, satisfação do cliente e provisão de serviço a custo-efetivo.
39	B	Controle de Operações de TI é a função responsável pela monitoração e controle dos serviços e da infraestrutura de TI. Controle de Operações de TI faz parte de uma função maior chamada Gerenciamento de Operações de TI. Gerenciamento de Incidentes não monitora eventos, mas eventos recebidos pelo processo gerenciamento de eventos são filtrados e dependendo do evento pode ser aberto automaticamente um registro de incidente. Gerenciamento de Capacidade pode incluir atividade de monitoração, mas mais relacionadas à aspectos de capacidade, não em atividades operacionais.
40	D	O Dono do processo tem todas essas responsabilidades (ver slide 36 da apostila).