

Avaliação Técnica – Service Desk

RESPOSTAS

1. O processo que previne pró-ativamente a repetição e ocorrência de incidentes, gerenciamento pró ativo de problemas ou incidentes, este processo consiste em:
 - 1.1. **Identificação:** recebe-los por algum meio de contato, ou registro;
 - 1.2. **Registro:** registra-los em alguma plataforma ou método de controle.
 - 1.3. **Definição de grupo de atendimento:** hardware, software e\ou Terceiro;
 - 1.4. **Definição de SLA:** definir o tempo de resolução e sua criticidade com base no SLA;
 - 1.5. **Diagnostico:** verificar a causa raiz do incidente, e analisar sua resolução;
 - 1.6. **Resolução e Monitoramento:** resolver o incidente e monitorar a resolução, verificando se já possuíram outros incidentes no ambiente em questão buscando a causa raiz e caso necessário escalona-lo para a uma outra equipe.
2. a) Imediatamente, porque não é mais possível usar o serviço.
3. b) Significa quanto do negócio será afetado.
4. d) Procedimentos separados para tratar estes incidentes graves, com limites de tempo menores e com alta prioridade.
5. b) Restaurar a operação de serviço normal o mais rápido possível.
6. d) O usuário do domínio takenet.com.br possui um aparelho cadastrado com id igual a 933 e, ao solicitar uma consulta pelo POST do log, abriu a sessão com id igual a ytnjbx45y4fzx355zsi4opr3.
7. a) Unauthorized, Internal Server Error e Service Unavailable.
8. c) VPN é uma rede virtual privada dentro de uma rede de comunicação pública, difere do Link dedicado que, por sua vez, liga a empresa diretamente ao provedor.
9. c) Significa Internal Protocol ou Protocolo Interno de uma rede.
10. a) Os hosts da rede só poderão ser acessados remotamente via IP.
11. b) O usuário John Doe será criado ou atualizado, caso já exista.
12. a) `select * from cliente where Cidade = 'Belo Horizonte';`

b) `select c.nome , p.CodigoPedido,p.Status
from cliente c
join Pedido p
on c.CodigoCliente = p.CodigoCliente
and Status ='Pendente' and p.CodigoCliente =1;`

c) `select * from Pedido
where CodigoPedido =1;`
13. `select Count(*),Status
FROM Pedido
GROUP BY Status;`
c) A quantidade de pedidos por cada status (Pendente e Entregue).