

ITIL - parte 2 (2)

Desenho do Serviço e Transição do Serviço

Pontos: 10/10

1

nome *

LUIZ FERNANDO GERALDO DOS SANTOS

2

Em que publicação Principal você pode encontrar Descrições detalhadas de Gerenciamento de Catálogo de Serviço, Gerenciamento de Segurança da Informação e Gerenciamento de fornecedor? *

(1/1 Pontos)

- ☐ Estratégia de Serviço
- ☒ Desenho de Serviço ✓
- ☐ Transição de Serviço
- ☐ Operação de Serviço

3

Qual das seguintes questões a orientação em estratégia auxilia a responder?

1 – Quais serviços nós devemos oferecer e para quem?

2 – Como nos diferenciamos das alternativas concorrentes?

3 – Como nós criamos valores real para nossos clientes? *

(1/1 Pontos)

- ☐ 1 apenas
- ☐ 2 apenas
- ☐ 3 apenas
- ☒ Todas as opções ✓

Considere as seguintes afirmações acerca da ITIL v3:

I. O livro Melhoria contínua está diretamente relacionado ao fato de que, sob as mesmas condições, a TI irá procurar sempre oferecer um serviço mais eficaz, ou seja, fazer a mesma coisa com menos recursos e mais eficiente, ou seja, fazer o que precisa ser feito para atingir as metas da empresa.

II. Os processos do livro Transição de serviço têm como função principal planejar e executar as ações necessárias para entregar serviços de acordo com as suas especificações. Assim, suas entradas são originadas, principalmente, nos processos do livro Desenho do serviço. Já as suas saídas são direcionadas, principalmente, para os processos do livro Operação do serviço, que terão como função manter a operação dos serviços para atender as necessidades dos usuários.

III. O livro Estratégia do serviço possui foco mais voltado para o ciclo de vida e está no centro do alinhamento estratégico dos serviços para deixar clara a ideia da necessidade de direcionar e justificar todo o investimento feito no provimento de serviços de TI.

IV. Os processos do livro Operação do serviço têm como função principal a manutenção da operação dos serviços, de acordo com as necessidades dos usuários. Assim, suas entradas são originadas, principalmente, nos processos do livro Transição do serviço. Já as suas saídas são direcionadas, principalmente, para os processos do livro Estratégia do serviço, que terão como função garantir que a operação está agregando valor a um custo que pode ser justificado e suportado pelo negócio.

É correta apenas a alternativa *

(1/1 Pontos)

- ☐ I, II, III.
- ☐ III, IV.
- ☐ II, III, IV.
- ☒ II, IV. ✓
- ☐ I, II, III, IV.

5

Analise as seguintes afirmativas:

1. Segundo a ITIL V3 , os clientes devem ter amplo acesso às informações sobre todos os serviços constantes do Portfólio de uma organização de TI.
2. Gerenciamento de Mudanças, Gerenciamento da Configuração e de Ativos de Serviço e Avaliação são Processos do Ciclo de Transição de Serviço.
3. O ciclo de transição de serviços não tem como um de seus objetivos documentar e manter informações e conhecimentos sobre mudanças nos serviços.

Assinale a opção que se refere corretamente aos três itens acima. *

(1/1 Pontos)

- ☐ Todas as afirmações são falsas.
- ☐ Nenhuma das afirmações é falsa.
- ☒ Apenas a afirmação 2 é verdadeira. ✓
- ☐ Apenas as afirmações 2 e 3 são falsas.
- ☐ Apenas as afirmações 1 e 2 são verdadeiras.

6

O gerenciamento de portfólio, o gerenciamento de demanda e o gerenciamento financeiro de TI são processos descritos na publicação do ITIL versão 3 denominada *

(1/1 Pontos)

- ☐ operações de serviço.
- ☐ melhoria de serviço contínua.
- ☐ desenho de serviço.
- ☒ estratégia de serviço. ✓
- ☐ transição de serviço.

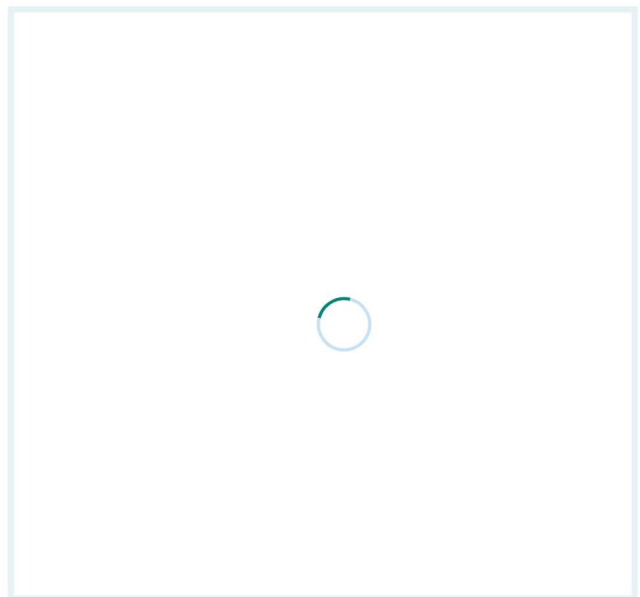
7

A finalidade do processo de gerenciamento da demanda da estratégia de serviços constante do ITIL versão 3 é *

(1/1 Pontos)

- ☐ assegurar o tratamento sistemático e padronizado de todas as mudanças ocorridas no ambiente operacional.
- ☒ gerenciar, de forma síncrona, os ciclos de produção e de consumo dos serviços. ✓
- ☐ gerenciar os fornecedores e os contratos necessários ao cumprimento dos serviços prestados.
- ☐ assegurar o cumprimento eficaz, dentro do custo previsto, das demandas evolutivas do negócio.
- ☐ compreender o entendimento e a documentação dos requisitos dos usuários e dos negócios, assegurando a rastreabilidade das mudanças em cada requisito.

8



O ITIL, versão 3, representa o ciclo de vida de serviços de acordo com a seguinte figura:

As áreas demarcadas com I e V representam, respectivamente, os estágios *

(1/1 Pontos)

- ☐ Projeto de Serviços (Service Design) e Operação de Serviços (Service Operation).


- ☒ Estratégia de Serviços (Service Strategy) e Melhoria Contínua de Serviços (Continual Service Improvement). ✓
- ☐ Projeto de Serviços (Service Design) e Transição de Serviços (Service Transition)
- ☐ Transição de Serviços (Service Transition) e Operação de Serviços (Service Operation).
- ☐ Estratégia de Serviços (Service Strategy) e Transição de Serviços (Service Transition).

9

Qual dos Seguintes NÃO é um Propósito da Transição de Serviço? *
(1/1 Pontos)

- ☐ Assegurar que um Serviço pode ser Gerenciado, Operado e Suportado
- ☒ Fornecer Treinamento e Certificação em Gerenciamento de Projetos ✓
- ☐ Planejar e Gerenciar os Requisito de Capacidade e Recursos para Gerenciar uma Liberação
- ☐ Fornecer Conhecimento de Qualidade em Gerenciamento de Mudança e Gerenciamento de Liberação e Implementação

10

Qual afirmação sobre o Comitê consultivo de Mudança Emergencial (CCME) está CORRETA? * 
(1/1 Pontos)

- ☐ Uma das tarefas do CCME é a revisão das mudanças emergenciais concluídas
- ☐ O CCME considera todas as Requisições de mudança de alta prioridade
- ☐ O CCME será presidido pelo Diretor de TI
- ☒ O CCME será usado para mudanças emergenciais onde não haja tempo para convocar o CCM completo ✓

11

Assinale a opção em que é apresentado o processo responsável pela análise de impacto do negócio no ITIL (v3). *

(1/1 Pontos)

- ☐ gerenciamento de segurança da informação.
- ☐ gerenciamento do nível de serviço.
- ☒ gerenciamento da continuidade do serviço de TI. ✓
- ☐ gerenciamento de fornecedor.
- ☐ gerenciamento da capacidade.

[Voltar à página de agradecimento](#)

Esse conteúdo foi criado pelo proprietário do formulário. Os dados que você enviar serão enviados ao proprietário do formulário. Nunca forneça sua senha.

Da plataforma Microsoft Forms | [Política de privacidade](#) | [Condições de uso](#)