Exercício 07

Responda as questões abaixo marcando as alternativas corretas com **Negrito**

1. Qual das seguintes atividades “Não” faz parte do Ciclo de Deming?
   1. Executar
   2. Planejar
   3. Agir
   4. **Vistar**
2. A implementação dos Gerenciamento de serviços da ITIL requer preparação e planejamento do uso eficaz e eficiente de;
   1. Pessoa, Processo, Parceiros, Fornecedores
   2. Pessoas, Processos, Produtos, Tecnologia
   3. **Pessoas, Processo, Produtos, Parceiros**
   4. Pessoas, Produtos, Tecnologia, Parceiros
3. Qual é a MELHOR descrição de um incidente Grave?
   1. Um incidente que é tão complexo que requer uma analise de causa raiz antes que uma solução de contorno possa ser encontrada
   2. Um Incidente registrado por um gerente sênior
   3. Um Incidente que requer um grande número de pessoas para resolver
   4. **Um Incidente que tem uma alta prioridade ou alto impacto no negócio**
4. Qual dos seguintes NÃO e uma característica de um processo?
   1. É mensurável
   2. Entrega resultados específicos
   3. **Estrutura uma organização**
   4. Responde a eventos específicos
5. O volume da ITIL que´está relacionado ao gerenciamento de mudanças:
   1. Estratégia do Serviço (“Service Strategy”);
   2. Projeto de Serviço (“Service Design”);
   3. **Transição de Serviço (“Service Transition”);**
   4. Operação do Serviço (“Service Operation”).
6. O primeiro Nível de certificação da ITIL é:

* 1. ITIL Expert;
  2. **ITIL Fundation;**
  3. ITIL Master;
  4. ITIL Nível 0.

1. Um conjunto especializado de **habilidades organizacionais** para oferecer valor para o cliente é:
   1. **Gerenciamento de serviços;**
   2. Gerenciamento de TI;
   3. Gestão Estratégica de TI;
   4. Gestão de Desenho de Serviços.
2. A maturidade de Gerenciamento de Serviços a definição do Gerenciamento da capacidade, configuração e disponibilidade, Gerenciamento das mudanças dos problemas corresponde a:
   1. Caótico
   2. Reativo
   3. **Pró-ativo**
   4. Serviço
3. Um time ou grupo de pessoas especializadas e recursos necessários para realizar um ou mais processos ou atividades.
   1. Função
   2. Processo
   3. Pepéis
   4. **Serviço**
4. Uma medida para identificar se os objetivos de um Processo, Serviço ou Atividade foram atingidos quer dizer que o processo é:
   1. Eficaz
   2. **Eficiente**
   3. Completa
   4. Satisfatória.
5. O responsável por assegurar que o processo seja executado conforme acordado e documentado, e que atinja os objetivos propostos é:
   1. Proprietário do processo
   2. Proprietário do serviço
   3. **Gerenciador de Serviços**
   4. Testador de Serviços.
6. É um ativo, componente de serviço ou outro item que está, ou estará, sob o controle do Gerenciamento de Configuração. Essa definição é:
   1. **Item de configuração**
   2. Item de serviço
   3. Serviço de TI
   4. Repositório de Serviços
7. Para estar adequado ao uso, o serviço deve ser fornecido dentro de um padrão de disponibilidade, ter capacidade projetada para atender à demanda, ter continuidade e também atender aos requisitos de segurança. Essa é a definição de:
   1. **Garantia**
   2. Utilidade
   3. Serviço
   4. Valor
8. Um Analista especializado em Tecnologia da Informação está trabalhando em uma prestadora de Serviços para atender ao pedido de um novo serviço de TI, que envolve a necessidade de arquiteturas tecnológicas para o serviço e de requisitos de nível de serviço. Considerando o uso da ITIL v3 edição de 2011, a fase do ciclo de vida do serviço que terá maior relação com a Engenharia de Requisitos é:
   1. Estratégia de Serviço.
   2. Transição de Serviço.
   3. Operação de Serviço.
   4. **Desenho de Serviço.**
9. A estrutura da ITIL é baseada em um ciclo de vida de serviço, sendo composta por cinco etapas. Sobre essas etapas, assinale a alternativa INCORRETA.
   1. A etapa de Estratégia de Serviço gerencia o portfólio de serviços que devem atender o negócio.
   2. **A etapa de Desenho de Serviço trata da demanda e do catálogo de serviços.**
   3. A etapa de Transição de Serviço trata da gestão de mudanças e, também, da gestão de conhecimento.
   4. A etapa de Operação de Serviço trata tanto do acesso quanto dos incidentes e problemas com os serviços de TI.
10. No ITIL v3, o catálogo de serviços constitui-se de todos os serviços:
    1. propostos, incluindo os obsoletos.
    2. em desenvolvimento e disponíveis para distribuição.
    3. obsoletos.
    4. **ativos disponíveis para o cliente**
11. Dos itens a seguir, qual é a seqüência CORRETA das atividades ao se lidar com um Incidente?
    1. Identificação, Registro, Diagnóstico Inicial, Categorização, Priorização, Escalada Funcional, Investigação e Diagnóstico, Resolução e Recuperação, Encerramento
    2. Identificação, Investigação, Registro, Categorização, Escalada Funcional, Priorização, Diagnóstico Inicial, Resolução e Recuperação, Encerramento
    3. Identificação, Priorização, Registro, Categorização, Diagnóstico Inicial , Escalada Funcional, Investigação e Diagnóstico, Resolução e Recuperação, Encerramento
    4. **Identificação, Registro, Categorização, Priorização, Diagnóstico Inicial , Escalada Funcional, Investigação e Diagnóstico, Resolução e Recuperação, Encerramento**
12. O ITIL V3 introduz um novo conceito que é melhor descrito como?
    1. **O ciclo de Vida dos Serviços de TI**
    2. O ciclo de vida da infra-estrutura de TI
    3. O Ciclo de Vida das Operações de TI
    4. A Gestão do Ciclo de Vida da TI
13. Definir os requisitos funcionais para um novo serviço é parte de:
14. Operação de Serviço: Gerenciamento de Aplicativo - Service Operation: Application Management
15. Estratégia de Serviço: Gerenciamento de Portfólio de Serviço - Service Strategy: Service Portfolio Management
16. **Desenho de Serviço: Desenhar as soluções de serviço - Service Design: Design the service solutions**
17. Desenho de Serviço: Desenhar de arquitetura de tecnologia - Service Design: Design the technology architecture
18. Um provedor de serviço de TI é?
19. Uma organização que presta serviço a um ou mais clientes internos ou clientes externos
20. Uma organização que presta serviços a um ou mais clientes internos
21. Uma organização fornecendo serviços de TI
22. Uma organização que presta serviço a um ou mais clientes externos

**Obs.:**

* Envie o documento para a correção
* Valor: 2,0 pontos.
* Individual
* Entrega: até 19/11/2020 22:35.