

# Teste de conhecimento do ITIL na aplicação a Terceirização

Tem por finalidade testar o conhecimento do aluno, adquirido ao longo dos estudos.

**\*Obrigatório**

1. Para terceirizar, quais as melhores práticas o cliente deve tomar? \* 1 ponto

*Marcar apenas uma oval.*

- ☐ Contratar a empresa com o foco financeiro em baixo custo.
- ☐ Fazer uma análise de como a empresa fornece o serviço e buscar referências no mercado.
- ☐ Expor os dados para empresa sem assinar um termo de sigilo.
- ☐ N/A, nenhuma das alternativas.

2. As atividade que mais podem se encaixar na T.I com terceirização são? \* 1 ponto

*Marcar apenas uma oval.*

- ☐ Analise gráfica, Segurança interna, Desenvolvedor
- ☐ Q.A, Scruum Master, DBA
- ☐ Gerenciamento de sistemas, Help Desk, Desenvolvedor
- ☐ Engenheiro de software, Q.A, Help Desk

## 3. O que é ITIL e para que serve? \*

1 ponto

*Marcar apenas uma oval.*

- ☐ ITIL é uma aplicação usada apenas no gerenciamento e serve para mostrar ao cliente a trajetória do projeto.
- ☐ ITIL é o conceito de atendimento ao cliente de uma maneira continua.
- ☐ ITIL é um método de aplicação continua onde o cliente mostra regras de validação serve para contratante ter uma orientação mais não precisa ser seguido.
- ☐ ITIL é uma metodologia que envolve uma série de boas práticas sobre a gestão de TI. serve para construir um ambiente de TI estável e escalável, promovendo uma melhor entrega de serviços aos clientes.

## 4. São fases do ciclo de vida do ITIL: \*

1 ponto

*Marcar apenas uma oval.*

- ☐ Estratégia de serviço, desenho de serviço, transição de serviço, operação de serviço.
- ☐ Levantamento de requisitos do serviço, transição do serviço, operação do serviço, melhoramento contínuo do serviço.
- ☐ Estratégia de serviço, levantamento de requisitos do serviço, operação do serviço, melhoramento contínuo do serviço.
- ☐ Estratégia do serviço, desenho do serviço, execução do serviço, melhoramento contínuo do serviço.

## 5. Em relação à terceirização, é correto afirmar que: \*

1 ponto

*Marcar apenas uma oval.*

- ☐ É um instrumento de engenharia.
- ☐ Representa os custos fixos e os custos variáveis da reengenharia.
- ☐ É um instrumento de downsizing.
- ☐ É uma transformação de custos fixos em custos variáveis.

# Google Formulários

