

- 1. Um modelo de configuração pode ser usado para ajudar a:**
 - 1 . Avaliar o impacto e a causa de incidentes e problemas**
 - 2 . Avaliar o impacto das mudanças propostas**
 - 3. Planejar e desenhar serviços novos ou modificados**
 - 4. Planejar troca de tecnologia e atualizações de software**
 - a. 1 , 2 e 3 apenas
 - b. Todas as opções anteriores
 - c. 1 , 2 e 4 apenas
 - d. 3 , 4 apenas
- 2. A MELHOR descrição do propósito da Operação de Serviços (Service Operation) é:**
 - a. Decidir como a TI se engajar com os fornecedores durante o Ciclo de vida do gerenciamento do Serviço.
 - b. Prevenir proativamente todas as interrupções nos Serviços de TI
 - c. Desenhar e construir processos que atendem as necessidades do negocio
 - d. Entregar e gerenciar os Serviços de TI dentro de níveis de serviço acordados com usuários e clientes
- 3. Qual das seguintes questões as orientações da Estratégia do Serviço (Service Strategy) auxiliam a responder?**
 - 1 . quais os serviços nós deveríamos oferecer e para quem ofertar?**
 - 2 . como nos diferenciamos das alternativas concorrentes?**
 - 3 . como nós verdadeiramente criamos valor para nossos clientes?**
 - a. Apenas a 1
 - b. Apenas a 2
 - c. Apenas a 3
 - d. todas as opções anteriores
- 4. Uma única unidade de liberação ou um conjunto estruturado de unidades de liberação podem ser definidos dentro:**
 - a. Do Modelo RACI
 - b. De um pacote de Liberação (Release Packge)
 - c. De um Modelo de Requisição (Request Model)
 - d. Do Ciclo de Planejar, Executar, verificar, Agir (PDCA – Ciclo de Deming)
- 5. Quais são as categorias de eventos descritas no livro Operação de Serviço (Service Operation) da ITIL?**
 - a. Informacional, Programado, Normal
 - b. Programado, Não programado, Emergencial
 - c. Informacional, Alerta, Exceção
 - d. Alerta, Reativo, Proativo

6. Qual é o objetivo do gerenciamento de Acesso (Access Management)?

- a. Prover equipe de segurança para os Centros de Dados e outros prédios
- b. Gerenciar acesso a salas de computadores e outros locais seguros
- c. Gerenciar acesso a Central de Serviços
- d. Gerenciar os direitos de uso de um serviço ou grupo de serviços

7. Quais são os processos chave dentro da Operação de Serviços (Service Operation)

- a. Gerenciamento de Evento, Gerenciamento de Incidente e Problema, Cumprimento de Requisição e gerenciamento de Acesso
- b. Gerenciamento de Evento, Gerenciamento de Incidente, Cumprimento de Requisição e Gerenciamento de Acesso.
- c. Gerenciamento de Incidente e Problema, central de Serviço, Cumprimento de Requisição e Gerenciamento de Evento.
- d. Gerenciamento de Incidente, Central de Serviço, Cumprimento de Requisição. Gerenciamento de Acesso e Gerenciamento de Evento

8. Em qual das publicações principais você pode encontrar as descrições detalhadas do Gerenciamento do catalogo de Serviços, Gerenciamento de Segurança da Informação e Gerenciamento de Fornecedor?

- a. Estratégia de Serviços (Service Strategy)
- b. Desenho de Serviço (Service Design)
- c. Transição de Serviço (Service Transition)
- d. Operação de Serviços (Service Operation)

9. Qual das seguintes NÃO é um propósito da transição de Serviço (Service Transition)?

- a. Assegurar que um serviço possa ser gerenciado, operado e superado
- b. Fornecer treinamento e certificação em gerenciamento de projetos
- c. Fornecer conhecimento de qualidade em Gerenciamento de Mudança e Gerenciamento de liberação e Implantação.
- d. Planejar e gerenciar os requisitos de capacidade e recursos para gerenciar uma liberação.

10. Qual processo é suportado principalmente pela análise dos Padrões de Atividades de Negócios (PAN) Patterns of Business Activity (PBA)

- a. Gerenciamento da disponibilidade (Availability Management)
- b. Gerenciamento da Demanda (Demand Management)
- c. Gerenciamento financeiro (Financial Management)
- d. Gerenciamento do Nível de Serviço (Service Level Management)

11. Quando um registro de Erro Conhecido pode ser criado? 1 . Sempre que for útil fazê-lo

2 . Após a implementação de uma solução permanente

- a. 2 apenas
- b. 1 apenas

- c. Nenhuma das opções anteriores
- d. Ambas as opções anteriores

- 12. Qual dos itens a seguir poderia ser definido como parte de todos os processos? 1 . Papeis**
2. Atividades
3. Funções
4. Responsabilidades
- a. 1 e 3 apenas
 - b. Todas as opções anteriores
 - c. 2 e 4 apenas
 - d. 1,2 e 4 apenas
- 13. Quais processos revisam os Contratos de Apoio de forma regular?**
- a. Gerenciamento de fornecedores e gerenciamento de Nível de Serviço (Supplier Management and Service Level Management)
 - b. Gerenciamento de Fornecedor e Gerenciamento de Demanda (Supplier Management and Demand Management)
 - c. Gerenciamento de Demanda e Gerenciamento de Nível de Serviço (Demand Management and Service Level)
 - d. Gerenciamento de Fornecedor. Gerenciamento de Demanda e Gerenciamento de Nível de Serviço (Supplier Management. Demand Management and Service Level Management)
- 14. Como é chamado o efeito positivo que o cliente percebe que um serviço pode ter nos resultados de seu negocio?**
- a. A utilidade de um serviço
 - b. A garantia de um serviço
 - c. O valor econômico de um serviço
 - d. Retorno do Investimento
- 15. Dos itens a seguir, quais as Métricas de Tecnologia medem?**
- a. Componentes
 - b. Processos
 - c. Serviço de uma ponta a outra
 - d. Satisfação do cliente
- 16. Qual das seguintes NÃO é um dos propósitos do processo de Gerenciamento de Mudanças?**
- a. O impacto das mudanças é melhor compreendido
 - b. Métodos e procedimentos padronizados são utilizados pra um eficiente e pronto tratamento de todas as Mudanças
 - c. Todas as mudanças dos itens de Configuração (IC) e Ativo de Serviço são registradas no Sistema de Gerenciamento da configuração
 - d. Entregar e gerenciar serviços de TI sob níveis acordados com os usuários do negocio

- 17. Dos itens a seguir, qual é a MELHOR definição de um evento?**
- a. Qualquer ocorrência detectável ou perceptível que tenha importância para gerenciamento da infraestrutura de TI
 - b. Uma interrupção planejada a um serviço de TI
 - c. A causa desconhecida de um ou mais incidentes
 - d. Reduzir ou eliminar a causa de um incidente ou problema
- 18. Qual processo é responsável por controlar, registrar e reportar versões, atributos e relacionamentos relativos a componentes da infraestrutura de TI**
- a. Gerenciamento do Nível de Serviços
 - b. Gerenciamento de Mudança
 - c. Gerenciamento de incidente
 - d. Gerenciamento da Configuração e de Ativo de Serviço
- 19. Qual é a MELHOR descrição para um Acordo de Nível Operacional (ANO) (OLA)?**
- a. Um acordo entre o provedor de serviços e outra parte da mesma organização
 - b. Um acordo ente o provedor de serviços e uma organização externa
 - c. Um documento que descreve a um cliente como os serviços serão operados diariamente
 - d. Um documento que descreve os serviços de negocio para a equipe operacional
- 20. Qual parte da ITIL oferece orientação de boas praticas para ambientes de negocio e estratégias organizacionais específicas?**
- a. A Orientação Complementar de ITIL
 - b. O livro de Suporte a Serviços
 - c. Guias de bolso
 - d. O livro Estratégia de Serviço (Service Strategy)
- 21. Qual das seguintes NÃO é uma exemplo de habilidade de Autoajuda?**
- a. Requisito para sempre chamar a central de serviço para requisições de serviço
 - b. Interface Web
 - c. Lista de opções de autoajuda e requisições de serviço
 - d. Uma interface direta para o software de tratamento dos processos em retaguarda
- 22. Qual dos itens a seguis define o nível de proteção no Gerenciamento de Segurança da Informação?**
- a. O Executivo de TI
 - b. A Norma ISSO 27001
 - c. O negocio
 - d. O Gerente de Nível de Serviço

- 23. Dos itens a seguir, qual você espera encontrar num contrato para um serviço de apoio? 1 . Visão e missão de serviço**
2. Descrição e escopo de serviço
3. Responsabilidades e dependências
- a. 1 e 2 apenas
 - b. 1 e 3 apenas
 - c. 2 e 3 apenas
 - d. Nenhuma das opções anteriores
- 24. Qual destes itens é o conjunto correto de passos para o Modelo de Melhoria de Serviço Continuada?**
- a. Imaginar a estratégia; Desenhar a solução; Transição para produção; Operar a solução; Melhorar continuamente
 - b. Onde queremos estar?; Como chegamos La?; Como verificar que chegamos?; Como não perder o impulso?
 - c. Identificar os resultados de negócios exigidos; Planejar como alcançar os resultados; Implementar o plano; Verificar se o plano foi implementado da maneira apropriada; Melhora a solução
 - d. Qual e a visão?; Onde estamos no momento?; Onde queremos estar?; Como chegarmos La?; Chegamos La?; Como não perder o impulso?
- 25. Qual das seguintes opções MELHOR descreve um Incidente Grave?**
- a. Um incidente que é tão complexo que requer uma análise de causa raiz antes que qualquer solução de contorno possa ser encontrada
 - b. Um Incidente que requer um grande numero de pessoas para resolvê-lo
 - c. Um Incidente registrado por um gerente sênior
 - d. Um incidente que tem uma elevada prioridade ou um elevado impacto no negocio
- 26. Qual o processo responsável pelo fornecimento e entrega de componentes dos serviços padrões requisitados?**
- a. Cumprimento de Requisição
 - b. Gerenciamento de Portfólio de Serviços
 - c. Central de Serviços
 - d. Finanças de IT
- 27. Qual das atividades a seguir NÃO faz parte do Ciclo de Deming?**
- a. Agir (Act)
 - b. Planejar (Plan)
 - c. Fazer (Do)
 - d. Coordenar (Coordinate)

- 28. Quais das atividades do Gerenciamento da Disponibilidade (Availability Management) a seguir são consideradas proativas em vez de reativas?**
- 1. Avaliação de Risco**
 - 2. Teste dos mecanismos de resiliência**
 - 3. monitoração de disponibilidade de componente**
 - a. Todas as opções anteriores
 - b. 1 e 2 apenas
 - c. 1 e 3 apenas
 - d. 2 e 3 apenas
- 29. Qual dos itens a seguir NÃO é característica de um processo?**
- a. É mensurável
 - b. Entrega resultados específicos
 - c. Responde a eventos específicos
 - d. Um método para estruturar uma organização
- 30. O Gerenciamento de Aplicativos desempenha um papel importante em todos os aplicativos. Uma das decisões chave para a qual ele contribui é:**
- a. Onde o fornecedor de um aplicativo está localizado
 - b. Se comprar um aplicativo ou construí-lo
 - c. Quem será o fornecedor dos dispositivos de armazenamento
 - d. Se o desenvolvimento do aplicativo deveria ser terceirizado
- 31. A implementação do Gerenciamento de Serviços baseado na ITIL requer preparação e planejamento do uso eficaz e eficiente de quais dos seguintes?**
- a. Pessoas, Processo, Parceiros, Fornecedores
 - b. Pessoas, Processos, Produtos, Tecnologia
 - c. Pessoas, Processo, Produtos, Parceiros
 - d. Pessoas, Produtos, Tecnologia, Parceiros
- 32. Quais dos papéis ou funções a seguir deveriam investigar e diagnosticar problemas:**
- 1 . Gerente de Incidente**
 - 2. Gerente de Problema**
 - 3. Gerente da Disponibilidade**
 - 4 . Gerenciamento técnico**
- a. 2, 3 e 4 apenas
 - b. 1, 2 e 4 apenas
 - c. 1, 2 e 3 apenas
 - d. Todas as opções acima

- 33. Qual das seguintes NÃO é um objetivo valido do Gerenciamento de problema?**
- a. Prevenir Problemas e seus Incidentes resultantes
 - b. Gerenciar Problemas durante todo o seu ciclo de vida
 - c. Restaurar o serviço para o usuário
 - d. Eliminar incidentes recorrentes
- 34. Quais destas atividades deveriam ser desempenhadas por uma Central de Serviço?**
- 1 . Registrar detalhes de incidentes e requisições de serviços**
- 2 . Fornecer investigação e diagnostico em primeiro nível**
- 3 . Restaurar o Serviço**
- 4 . Diagnosticar a causa-raiz de problemas**
- a. Todas as opções anteriores
 - b. Apenas a 1, 2 e 3
 - c. Apenas a 1, 2 e 4
 - d. Apenas a 2, 3 e 4
- 35. Qual dos seguintes modelos pode ser mais útil em auxiliar na definição de uma estrutura organizacional?**
- a. Modelo da Matriz de Atribuição de Responsabilidades (RACI)
 - b. Modelo de Serviço
 - c. Modelo da Melhoria de Serviço Continuada (MSC)
 - d. Modelo do Planejar-Executar-Verificar-Agir (Ciclo de Deming) – Plan-Do-Check-Act (Deming Cycle)
- 36. Qual afirmação sobre o comitê Consultivo de Mudança Emergencial (CCME) Change Advisory Board (ECAB) esta CORRETO?**
- a. O CCME (ECAB) considera todas as Requisições de Mudança de prioridade alta
 - b. Uma das tarefas do CCME (ECAB) e a revisão das mudanças emergenciais concluídas
 - c. O CCME (ECAB) será usado para mudanças emergências onde não haja tempo para convocar o CCM completo
 - d. O CCME (ECAB) será presidido pelo Diretor de TI
- 37. O “ANS multinivel” e uma estrutura em três camadas. Qual das camadas a seguir NÃO e parte deste tipo de ANS?**
- a. Nível de Cliente
 - b. Nível de Serviço
 - c. Nível Corporativo
 - d. Nível de contrato
- 38. Dos itens a seguir, qual MELHOR descreve um Acordo de Nível de Serviço (ANS) baseado em Serviço?**
- a. Um acordo com um grupo de clientes que cobre todos os serviços que utilizam
 - b. Um acordo que cobre um serviço para um único cliente
 - c. Um acordo que cobre questões especifica de serviços em uma estrutura ANS

múltipla

- d. Um acordo que cobre um serviço para todos os seus usuários

39. Quem é o responsável por definir os principais Indicadores de Desempenho (PIDs) para o Gerenciamento de mudanças?

- a. O Dono do Processo de Gerenciamento de Mudanças
- b. O Comitê consultivo de Mudanças (CCM) (CAB)
- c. O Dono do Serviço
- d. O Gerente de Melhoria de Serviço Continuada

40. Qual das seguintes sentenças sobre comunicações e registro de Incidente esta correta?

- a. Incidentes podem ser somente comunicados por usuários, uma vez que são as únicas pessoas que sabem quando um serviço foi interrompido.
- b. Incidente podem ser comunicados por qualquer um que detecte uma interrupção ou potencial interrupção na operação normal do serviço. Isto inclui a equipe técnica.
- c. Todas as chamadas para a Central de Serviços devem ser registradas como Incidentes de forma a suportar o relatório das atividades da Central de Serviços
- d. Incidentes informados pelo time técnico dever ser registrados como problema porque o time técnico gerencia dispositivos de infraestrutura e não Serviços

EXAME SIMULADO ITIL V3 - NÚMERO 2

1. Qual dos seguintes será beneficiado através do uso de um modelo da configuração?

- 1- Avaliação do impacto e causa de incidentes e problemas.
- 2- Avaliação do impacto de mudanças propostas
- 3- Planejamento e desenho de serviços novos ou modificados
- 4- Planejamento da renovação de tecnologia e atualizações de software
 - a. 1, 2 e 3 apenas
 - b. Todas as opções
 - c. 1, 2 e 4 apenas
 - d. 3 e 4 apenas

2. 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?
- a- 1 apenas
 - b- 2 apenas
 - c- 3 apenas
 - d- Todas as opções

3. Qual é a MELHOR descrição do Propósito da operação de serviço?

- a- Decidir como a TI se relacionará com os fornecedores com os fornecedores durante o ciclo de vida de gerenciamento do serviço
- b- Evitar proativamente todas as interrupções de serviços de TI
- c- Desenhar e construir processos que atendam as necessidades do negócio
- d- Entregar e gerenciar serviços de TI em níveis acordados para usuários e clientes do negócio

4. Uma única unidade de liberação, ou um conjunto estruturado de unidade de liberação, podem ser definido em um:

- a- Modelo da matriz de atribuição de responsabilidade (RACI)
- b- Pacote de liberação
- c- Modelo de requisição
- d- Ciclo planejar, Executar, Verificar, Agir (PEVA)

5. Quais são as categorias de eventos descritas no livro operacional de serviços da ITIL?

- a- Informacional, Programado, Normal
- b- Programado, Não Programado, Emergencial
- c- Informacional, Aviso, Exceção
- d- Aviso, Proativo, Reativo

6. Qual é o Objetivo do Gerenciamento de Acesso?

- a- Fornecer Equipe de Segurança para os Centros de Dados e outros Edifícios
- b- Gerenciar Acesso às Salas de Computador e outros Locais Seguros
- c- Gerencia Acesso à Central de Serviços
- d- Gerencia o Direito de uso de um Serviço ou Grupo de Serviços

7. Quais são os Processos da Operação de Serviços?

- a- Gerenciamento de Evento, Gerenciamento de Incidente, Gerenciamento de Problemas, Cumprimento de Requisição e Gerenciamento de Acesso
- b- Gerenciamento de Evento, Gerenciamento de Incidente, Gerenciamento de Mudança e Gerenciamento de Acesso
- c- Gerenciamento de incidente, Gerenciamento de Problema, Central de Serviço, Cumprimento de Requisição e Gerenciamento de Evento
- d- Gerenciamento de Incidente, Central de Serviço, Cumprimento de Requisição, Gerenciamento de Acesso e Gerenciamento de Evento

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

- a- Estratégia de Serviço
- b- Desenho de Serviço
- c- Transação de Serviço
- d- Operação de Serviço

9. Qual dos Seguintes NÃO é um Propósito da Transição de Serviço?

- a- Assegurar que um Serviço pode ser Gerenciado, Operado e Suportado
- b- Fornecer Treinamento e Certificação em Gerenciamento de Projetos
- c- Fornecer Conhecimento de Qualidade em Gerenciamento de Mudança e Gerenciamento de Liberação e Implementação
- d- Planejar e Gerenciar os Requisitos de Capacidade e Recursos para Gerenciar uma Liberação

10. Qual Processo é Suportado Principalmente pela análise de Padrão de Atividade do Negócio (PAN)?

- a- Gerenciamento da Disponibilidade
- b- Gerenciamento da Demanda
- c- Gerenciamento financeiro
- d- Gerenciamento de Nível de Serviço

11. Quando um Registro de Erro Conhecido Pode ser Criado? 1- Sempre que for Útil Fazê-lo

2- Após a Solução de Contorno ter Sido Encontrada

- a- 2 Apenas
- b- 1 Apenas
- c- Nem uma das Opções
- d- Ambas as Opções

12. Qual dos Seguintes NÃO seria definido como Parte de todos os Processos?

- a- Papeis
- b- Entradas e Saídas
- c- Funções
- d- Métricas

13. Quais processos Revisam os Contratos de apoios de Forma Regular?

- a- Gerenciamento de Fornecedor e Gerenciamento do Nível de Serviço
- b- Gerenciamento de Fornecedor e Gerenciamento da Demanda
- c- Gerenciamento da Demanda e Gerenciamento de Nível de Serviço
- d- Gerenciamento de fornecedor, Gerenciamento da Demanda e Gerenciamento do Nível de

Serviço

14. Percepções de Cliente e Resultados de Negócios Ajudam a Definir o que?

- a- O valor de um Serviço
- b- Governança
- c- Custo Total de Propriedade (TCP)
- d- Principais Indicadores de Desempenho (PIDs)

15. Qual dos Seguintes as Métricas de Tecnologia Medem?

- a- Componentes
- b- Processos
- c- O Serviço de Ponta a Ponta
- d- Satisfação do Cliente

16. Qual dos Seguintes NÃO é um Propósito do Processo de Gerenciamento de Mudança?

- a- Garantir que o Impacto da Mudanças é mais Bem Compreendido
- b- Garantir que Métodos e Procedimentos Padronizados são Utilizados Para um Eficiente e Rápido Tratamento de Mudanças
- c- Garantir que todas as mudanças dos Itens e Configuração (ICs) e Ativos de Serviço são Registradas no Sistema de Gerenciamento da Configuração
- d- Entregar e Gerenciar Serviços de TI em Níveis Acordados com os Usuários do Negócio

17. Qual dos seguintes é a MELHOR definição de um evento?

- a- Qualquer ocorrência detectável ou perceptível que tenha significado para o gerenciamento da infraestrutura de IT
- b- Uma interrupção não planejada a um serviço de TI ou uma redução na qualidade de um serviço de TI
- c- A causa desconhecida de um ou mais incidentes que tenha impacto em um serviço de TI
- d- Reduzir ou eliminar a causa de um incidente ou problema

18. Qual processo é responsável por controlar, e registrar e relata versões, atributos e relacionamentos relativos aos componentes da infraestrutura

- a- Gerenciamento de Nível de Serviço
- b- Gerenciamento de Mudança
- c- Gerenciamento de Incidente
- d- Gerenciamento da Configuração e de Ativo de Serviço

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

- a- Um acordo entre o provedor de serviços e outro da mesma organização
- b- Um acordo entre o provedor de serviços e uma organização externa
- c- Um documento que descreve para um cliente como os serviços serão operados diariamente
- d- Um documento que descreve os serviços de negócios para a equipe operacional

20. Além das publicações principais, qual parte da ITIL oferece orientação em adaptar boa prática para ambientes de negócio específicos?

- a- A Orientação Complementar ITIL
- b- O livro de Suporte a Serviços
- c- Guias de Bolso
- d- O livro Estratégia de Serviço

21. Qual dos seguintes NÃO é um exemplo de habilidades da autoajuda?

- a- Exigência de sempre chamar a Central de Serviço para requisições de serviço
- b- Interface Web
- c- Lista de opções tipo menu para autoajuda e requisições de serviço
- d- Uma interface direta para o software de tratamento dos processos de retaguarda

22. Qual dos seguintes fornece a PRINCIPAL fonte de orientação sobre o que precisa ser protegido pelo Gerenciamento da Segurança da informação?

- a- Gerência de TI
- b- Gerente de Central de Serviço
- c- Gerência do Negócio
- d- O gerente de Mudança

23. qual dos seguintes estaria normalmente em um contrato de apoio para um serviço de TI?

- 1- Informações de marketing
- 2- Descrição e escopo de contrato
- 3- Responsabilidades e dependência

- a- 1 e 2 apenas
- b- 1 e 3 apenas
- c- 2 e 3 apenas
- d- Nenhuma das opções

24. Qual destes é o conjunto correto de etapas para o Modelo de Melhoria de Serviço Continuada?

- a- Elaborar a estratégia; Desenhar a solução; Fazer a transição para produção; Operar a solução; Melhorar continuamente
- b- Onde queremos estar? Como chegamos lá? Como verificamos que chegamos? Como mantemos o impulso?
- c- Identificar os resultados de negócios exigidos; Planejar como alcançar os resultados; Implementar o plano; Verificar se o plano foi implementado da maneira apropriada; Melhorar a solução
- d- Qual é a visão? ; Onde estamos no momento? ; Onde queremos estar? ; Como chegamos lá? ; Como mantemos o impulso?

25. Qual é a MELHOR descrição de um incidente Grave?

- a- Um incidente que é tão complexo que requer uma análise de causa raiz antes que uma solução de contorno possa ser encontrada
- b- Um Incidente que requer um grande número de pessoas para resolver
- c- Um Incidente registrado por um gerente sênior
- d- Um Incidente que tem uma alta prioridade ou alto impacto no negócio

26. Qual processo é responsável pela obtenção e entrega de componentes de Serviços padrão requisitados?

- a- Cumprimento de Requisição
- b- Gerenciamento de portfólio de Serviço
- c- Central de Serviço
- d- Finanças de TI

27. Qual das seguintes atividades Não faz parte do Ciclo de Deming?

- a- Agir

- b- Planejar
- c- Executar
- d- Vistar

28. Qual das seguintes atividades do Gerenciamento da Disponibilidade são consideradas proativas ao invés de reativas?

- 1- Avaliação de risco
- 2- Teste de mecanismo de Resiliência

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

29. Qual dos seguintes NÃO é uma característica de um processo?

- a- É mensurável
- b- Entrega resultados específicos
- c- Responde a eventos específicos
- d- Estrutura uma organização

30. Gerenciamento de Aplicativo desempenha um papel em todos os aplicativos. Uma das principais decisões para a qual ele contribui é;

- a- Onde o fornecedor de um aplicativo esta localizado
- b- Se devemos comprar um aplicativo ou construí-lo
- c- Quem será o fornecedor das unidades de armazenamento
- d- Se o desenvolvimento do aplicativo deve ser terceirizado

31. A implementação dos Gerenciamento de serviços da ITIL requer preparação e planejamento do uso eficaz e eficiente de;

- a- Pessoa, Processo, Parceiros, Fornecedores
- b- Pessoas, Processos, Produtos, Tecnologia
- c- Pessoas, Processo, Produtos, Parceiros
- d- Pessoas, Produtos, Tecnologia, Parceiros

32. quais dos seguintes seriam examinados em uma Revisão de problema grave?

- 1. Ações que foram tomadas corretamente
- 2. Ações que foram tomadas de forma incorreta
- 3. Como impedir a recorrência
- 4. O que poderia ser feito melhor no futuro

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

33. Qual dos seguintes NÃO é um objetivo do Gerenciamento de problema?

- a- Prevenir problemas e seus incidentes resultantes
- b- Gerenciar problemas durante todo o seu ciclo de vida
- c- Restaurar serviço para um usuário
- d- Eliminar incidentes recorrentes

34. Quais destas atividades seriam normalmente executadas por uma central de serviço?

1. Registrar detalhes de incidentes e de requisições de serviços
2. Fornecer investigação e diagnostico em primeiro nível
3. Restaurar serviço
4. Diagnosticar a causa-raiz de problemas

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

35. Qual dos seguintes modelos seria MAIS útil em auxiliar na definição de uma estrutura organizacional?

- a- Modelo da Matriz de Atribuição de Responsabilidades (RACI)
- b- Modelo de Serviço
- c- Modelo de Melhoria de Serviço Continuada (MSC)
- d- O Ciclo de Deming

36. Qual afirmação sobre o Comitê consultivo de Mudança Emergencial (CCME) está CORRETA?

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

37. O “ANS multinível ” é uma estrutura em três camadas. Qual das camadas a seguir NÃO é parte deste tipo de ANS?

- a- Nível de cliente
- b- Nível de serviço
- c- Nível corporativo
- d- Nível de configuração

38. Qual dos seguintes é a MELHOR descrição de um Acordo de nível de serviço (ANS) baseado em Serviço?

- a- Um acordo com um grupo de clientes que cobre todos os serviços que eles utilizam
- b- Um acordo que cobre um serviço para um único cliente
- c- Um acordo que cobre questões específicas de serviço em uma estrutura de ANS multinível
- d- Um acordo que cobre um serviço para todos os clientes desse serviço

39. Quem é responsável por definir os principais indicadores de Desempenho (PIDs) para Gerenciamento de Mudança?

- a- O Dono do processo de Gerenciamento de Mudança
- b- Comitê consultivo de Mudanças (CCM)
- c- O dono do serviço
- d- O gerente de melhoria de serviço continuada

40. Qual das seguintes afirmações sobre comunicação e registro de incidentes está CORRETA?

- a- Incidentes podem ser somente comunicados por usuários, uma vez que são as únicas pessoas que sabem quando um serviço foi interrompido .
- b- Incidentes podem ser comunicados por qualquer um que detecte uma interrupção ou potencial interrupção na operação normal do serviço. Isto inclui a equipe técnica.
- c- Todas as chamadas para a central de Serviço devem ser registradas como incidentes para ajudar a relatar as atividades da central de serviços.
- d- Incidentes informados pela equipe técnica devem ser registrados como Problemas porque a equipe técnica gerencia dispositivos de infraestrutura e não serviços.