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**

# . Planejar e desenhar serviços novos ou modificados

* 1. **. Planejar troca de tecnologia e atualizações de software**
     1. 1 , 2 e 3 apenas
     2. Todas as opções anteriores
     3. 1 , 2 e 4 apenas
     4. 3 , 4 apenas

# A MELHOR descrição do propósito da Operação de Serviços (Service Operation) é:

1. Decidir como a TI se engajar com os fornecedores durante o Ciclo de vida do gerenciamento do Serviço.
2. Prevenir proativamente todas as interrupções nos Serviços de TI
3. Desenhar e construir processos que atendem as necessidades do negocio
4. Entregar e gerenciar os Serviços de TI dentro de níveis de serviço acordados com usuários e clientes

# 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?

1. Apenas a 1
2. Apenas a 2
3. Apenas a 3
4. todas as opções anteriores

# Uma única unidade de liberação ou um conjunto estruturado de unidades de liberação podem ser definidos dentro:

1. Do Modelo RACI
2. De um pacote de Liberação (Release Packge)
3. De um Modelo de Requisição (Request Model)
4. Do Ciclo de Planejar, Executar, verificar, Agir (PDCA – Ciclo de Deming)

# Quais são as categorias de eventos descritas no livro Operação de Serviço (Service Operation) da ITIL?

1. Informacional, Programado, Normal
2. Programado, Não programado, Emergencial
3. Informacional, Alerta, Exceção
4. Alerta, Reativo, Proativo

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

1. Prover equipe de segurança para os Centros de Dados e outros prédios
2. Gerenciar acesso a salas de computadores e outros locais seguros
3. Gerenciar acesso a Central de Serviços
4. Gerenciar os direitos de uso de um serviço ou grupo de serviços

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

1. Gerenciamento de Evento, Gerenciamento de Incidente e Problema, Cumprimento de Requisição e gerenciamento de Acesso
2. Gerenciamento de Evento, Gerenciamento de Incidente, Cumprimento de Requisição e Gerenciamento de Acesso.
3. Gerenciamento de Incidente e Problema, central de Serviço, Cumprimento de Requisição e Gerenciamento de Evento.
4. Gerenciamento de Incidente, Central de Serviço, Cumprimento de Requisição. Gerenciamento de Acesso e Gerenciamento de Evento

# 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?

1. Estratégia de Serviços (Service Strategy)
2. Desenho de Serviço (Service Design)
3. Transição de Serviço (Service Transition)
4. Operação de Serviços (Service Operation)

# Qual das seguintes NÃO e um propósito da transição de Serviço (Service Transition)?

1. Assegurar que um serviço possa ser gerenciado, operado e superado
2. Fornecer treinamento e certificação em gerenciamento de projetos
3. Fornecer conhecimento de qualidade em Gerenciamento de Mudança e Gerenciamento de liberação e Implantação.
4. Planejar e gerenciar os requisitos de capacidade e recursos para gerenciar uma liberação.

# Qual processo é suportado principalmente pela analise dos Padrões de Atividades de Negócios (PAN) Patterns of Business Activity (PBA)

1. Gerenciamento da disponibilidade (Availability Management)
2. Gerenciamento da Demanda (Demand Management)
3. Gerenciamento financeiro (Financial Management)
4. Gerenciamento do Nível de Serviço (Service Level Management)

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

**2 . Após a implementação de uma solução permanente**

1. 2 apenas
2. 1 apenas
3. Nenhuma das opções anteriores
4. Ambas as opções anteriores

# Qual dos itens a seguir poderia ser definido como parte de todos os processos? 1 . Papeis

1. **. Atividades**

# . Funções

1. **. Responsabilidades**
   1. 1 e 3 apenas
   2. Todas as opções anteriores
   3. 2 e 4 apenas
   4. 1,2 e 4 apenas

# Quais processos revisam os Contratos de Apoio de forma regular?

1. Gerenciamento de fornecedores e gerenciamento de Nível de Serviço (Supplier Management and Service Level Management)
2. Gerenciamento de Fornecedor e Gerenciamento de Demanda (Supplier Management and Demand Management)
3. Gerenciamento de Demanda e Gerenciamento de Nível de Serviço (Demand Management and Service Level)
4. Gerenciamento de Fornecedor. Gerenciamento de Demanda e Gerenciamento de Nível de Serviço (Supplier Management. Demand Management and Service Level Management)

# Como é chamado o efeito positivo que o cliente percebe que um serviço pode ter nos resultados de seu negocio?

1. A utilidade de um serviço
2. A garantia de um serviço
3. O valor econômico de um serviço
4. Retorno do Investimento

# Dos itens a seguir, quais as Métricas de Tecnologia medem?

1. Componentes
2. Processos
3. Serviço de uma ponta a outra
4. Satisfação do cliente

# Qual das seguintes NÃO e um dos propósitos do processo de Gerenciamento de Mudanças?

1. O impacto das mudanças é melhor compreendido
2. Métodos e procedimentos padronizados são utilizados pra um eficiente e pronto tratamento de todas as Mudanças
3. Todas as mudanças dos itens de Configuração (IC) e Ativo de Serviço são registradas no Sistema de Gerenciamento da configuração
4. Entregar e gerenciar serviços de TI sob níveis acordados com os usuários do negocio

# Dos itens a seguir, qual e a MELHOR definição de um evento?

1. Qualquer ocorrência detectável ou perceptível que tenha importância para gerenciamento da infraestrutura de TI
2. Uma interrupção planejada a um serviço de TI
3. A causa desconhecida de um ou mais incidentes
4. Reduzir ou eliminar a causa de um incidente ou problema

# Qual processo é responsável por controlar, registrar e reportar versões, atributos e relacionamentos relativos a componentes da infraestrutura de TI

1. Gerenciamento do Nível de Serviços
2. Gerenciamento de Mudança
3. Gerenciamento de incidente
4. Gerenciamento da Configuração e de Ativo de Serviço

# Qual é a MELHOR descrição para um Acordo de Nível Operacional (ANO) (OLA)?

1. Um acordo entre o provedor de serviços e outra parte da mesma organização
2. Um acordo ente o provedor de serviços e uma organização externa
3. Um documento que descreve a um cliente como os serviços serão operados diariamente
4. Um documento que descreve os serviços de negocio para a equipe operacional

# Qual parte da ITIL oferece orientação de boas praticas para ambientes de negocio e estratégias organizacionais especificas?

1. A Orientação Complementar de ITIL
2. O livro de Suporte a Serviços
3. Guias de bolso
4. O livro Estratégia de Serviço (Service Strategy)

# Qual das seguintes NÃO e uma exemplo de habilidade de Autoajuda?

1. Requisito para sempre chamar a central de serviço para requisições de serviço
2. Interface Web
3. Lista de opções de autoajuda e requisições de serviço
4. Uma interface direta para o software de tratamento dos processos em retaguarda

# Qual dos itens a seguis define o nível de proteção no Gerenciamento de Segurança da Informação?

1. O Executivo de TI
2. A Norma ISSO 27001
3. O negocio
4. O Gerente de Nível de Serviço

# Dos itens a seguir, qual você espera encontrar num contrato para um serviço de apoio? 1 . Visão e missão de serviço

1. **. Descrição e escopo de serviço**

# . Responsabilidades e dependências

* 1. 1 e 2 apenas
  2. 1 e 3 apenas
  3. 2 e 3 apenas
  4. Nenhuma das opções anteriores

# Qual destes itens é o conjunto correto de passos para o Modelo de Melhoria de Serviço Continuada?

1. Imaginar a estratégia; Desenhar a solução; Transição para produção; Operar a solução; Melhorar continuadamente
2. Onde queremos estar?; Como chegamos La?; Como verificar que chegamos?; Como não perder o impulso?
3. 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
4. Qual e a visão?; Onde estamos no momento?; Onde queremos estar?; Como chagarmos La?; Chegamos La?; Como não perder o impulso?

# Qual das seguintes opções MELHOR descreve um Incidente Grave?

1. Um incidente que é tão complexo que requer uma analise de causa raiz antes que qualquer solução de contorno possa ser encontrada
2. Um Incidente que requer um grande numero de pessoas para resolvê-lo
3. Um Incidente registrado por um gerente sênior
4. Um incidente que tem uma elevada prioridade ou um elevado impacto no negocio

# Qual o processo responsável pelo fornecimento e entrega de componentes dos serviços padrões requisitados?

1. Cumprimento de Requisição
2. Gerenciamento de Portfólio de Serviços
3. Central de Serviços
4. Finanças de IT

# Qual das atividades a seguir NÃO faz parte do Ciclo de Deming?

1. Agir (Act)
2. Planejar (Plan)
3. Fazer (Do)
4. Coordenar (Coordinate)

# Quais das atividades do Gerenciamento da Disponibilidade (Availability Management) a seguir são consideradas proativas em vez de reativas?

1. **. Avaliação de Risco**

# . Teste dos mecanismos de resiliencia

1. **. monitoração de disponibilidade de componente**
   1. Todas as opções anteriores
   2. 1 e 2 apenas
   3. 1 e 3 apenas
   4. 2 e 3 apenas

# Qual dos itens a seguir NÃO é característica de um processo?

1. É mensurável
2. Entrega resultados específicos
3. Responde a eventos específicos
4. Um método para estruturar uma organização

# O Gerenciamento de Aplicativos desempenha um papel importante em todos os aplicativos. Uma das decisões chave para a qual ele contribui e:

1. Onde o fornecedor de um aplicativo esta localizado
2. Se comprar um aplicativo ou construí-lo
3. Quem será o fornecedor dos dispositivos de armazenamento
4. Se o desenvolvimento do aplicativo deveria ser terceirizado

# A implementação do Gerenciamento de Serviços baseado na ITIL requer preparação e planejamento do uso eficaz e eficiente de quais dos seguintes?

1. Pessoas, Processo, Parceiros, Fornecedores
2. Pessoas, Processos, Produtos, Tecnologia
3. Pessoas, Processo, Produtos, Parceiros
4. Pessoas, Produtos, Tecnologia, Parceiros

# Quais dos papeis ou funções a seguir deveriam investigar e diagnosticar problemas: 1 . Gerente de Incidente

1. **. Gerente de Problema**

# . Gerente da Disponibilidade 4 . Gerenciamento técnico

* 1. 2, 3 e 4 apenas
  2. 1, 2 e 4 apenas
  3. 1, 2 e 3 apenas
  4. Todas as opções acima

# Qual das seguintes NÃO é um objetivo valido do Gerenciamento de problema?

1. Prevenir Problemas e seus Incidentes resultantes
2. Gerenciar Problemas durante todo o seu ciclo de vida
3. Restaurar o serviço para o usuário
4. Eliminar incidentes recorrentes

# 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

1. Todas as opções anteriores
2. Apenas a 1, 2 e 3
3. Apenas a 1, 2 e 4
4. Apenas a 2, 3 e 4

# Qual dos seguintes modelos pode ser mais útil em auxiliar na definição de uma estrutura organizacional?

1. Modelo da Matriz de Atribuição de Responsabilidades (RACI)
2. Modelo de Serviço
3. Modelo da Melhoria de Serviço Continuada (MSC)
4. Modelo do Planejar-Executar-Verificar-Agir (Ciclo de Deming) – Paln-Do-Check-Act (Deming Cycle)

# Qual afirmação sobre o comitê Consultivo de Mudança Emergencial (CCME) Change Advisory Board (ECAB) esta CORRETO?

1. O CCME (ECAB) considera todas as Requisições de Mudança de prioridade alta
2. Uma das tarefas do CCME (ECAB) e a revisão das mudanças emergenciais concluídas
3. O CCME (ECAB) será usado para mudanças emergências onde não haja tempo para convocar o CCM completo
4. O CCME (ECAB) será presidido pelo Diretor de TI

# O “ANS multinivel” e uma estrutura em três camadas. Qual das camadas a seguir NÃO e parte deste tipo de ANS?

1. Nível de Cliente
2. Nível de Serviço
3. Nível Corporativo
4. Nível de contrato

# Dos itens a seguir, qual MELHOR descreve um Acordo de Nível de Serviço (ANS) baseado em Serviço?

1. Um acordo com um grupo de clientes que cobre todos os serviços que utilizam
2. Um acordo que cobre um serviço para um único cliente
3. Um acordo que cobre questões especifica de serviços em uma estrutura ANS múltipla
4. Um acordo que cobre um serviço para todos os seus usuários

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

1. O Dono do Processo de Gerenciamento de Mudanças
2. O Comitê consultivo de Mudanças (CCM) (CAB)
3. O Dono do Serviço
4. O Gerente de Melhoria de Serviço Continuada

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

1. Incidentes podem ser somente comunicados por usuários, uma vez que são as únicas pessoas que sabem quando um serviço foi interrompido.
2. Incidente podem ser comunicados por qualquer um que detecte uma interrupção ou potencial interrupção na operação normal do serviço. Isto inclui a equipe técnica.
3. 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
4. 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

1. Planejamento e desenho de serviços novos ou modificados
2. Planejamento da renovação de tecnologia e atualizações de software
   1. 1, 2 e 3 apenas
   2. Todas as opções
   3. 1, 2 e 4 apenas
   4. 3 e 4 apenas

# 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 apenas
   2. 2 apenas
   3. 3 apenas
   4. Todas as opções

# Qual è a MELHOR descrição do Propósito da operação de serviço?

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

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

1. Modelo da matriz de atribuição de responsabilidade (RACI)
2. Pacote de liberação
3. Modelo de requisição
4. Ciclo planejar, Executar, Verificar, Agir (PEVA)

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

1. Informacional, Programado, Normal
2. Programado, Não Programado, Emergencial
3. Informacional, Aviso, Exceção
4. Aviso, Proativo, Reativo

# Qual e o Objetivo do Gerenciamento de Acesso?

1. Fornecer Equipe de Segurança para os Centros de Dados e outros Edifícios
2. Gerenciar Acesso às Salas de Computador e outros Locais Seguros
3. Gerencia Acesso à Central de Serviços
4. Gerencia o Direito de uso de um Serviço ou Grupo de Serviços

# Quais são os Processos da Operação de Serviços?

1. Gerenciamento de Evento, Gerenciamento de Incidente, Gerenciamento de Problemas, Cumprimento de Requisição e Gerenciamento de Acesso
2. Gerenciamento de Evento, Gerenciamento de Incidente, Gerenciamento de Mudança e Gerenciamento de Acesso
3. Gerenciamento de incidente, Gerenciamento de Problema, Central de Serviço, Cumprimento de Requisição e Gerenciamento de Evento
4. Gerenciamento de Incidente, Central de Serviço, Cumprimento de Requisição, Gerenciamento de Acesso e Gerenciamento de Evento

# 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. Estratégia de Serviço
  2. Desenho de Serviço
  3. Transação de Serviço
  4. Operação de Serviço

# Qual dos Seguintes NÃO e um Propósito da Transição de Serviço?

1. Assegurar que um Serviço pode ser Gerenciado, Operado e Suportado
2. Fornecer Treinamento e Certificação em Gerenciamento de Projetos
3. Fornecer Conhecimento de Qualidade em Gerenciamento de Mudança e Gerenciamento de Liberação e Implementação
4. Planejar e Gerenciar os Requisito de Capacidade e Recursos para Gerenciar uma Liberação

# Qual Processo e Suportado Principalmente pela analise de Padrão de Atividade do Negocio (PAN)

1. Gerenciamento da Disponibilidade
2. Gerenciamento da Demanda
3. Gerenciamento financeiro
4. Gerenciamento de Nível de Serviço

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

1. **Após a Solução de Contorno ter Sido Encontrada**
   1. 2 Apenas
   2. 1 Apenas
   3. Nem uma das Opções
   4. Ambas as Opções

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

1. Papeis
2. Entradas e Saídas
3. Funções
4. Métricas

# Quais processos Revisam os Contratos de apoios de Forma Regular?

1. Gerenciamento de Fornecedor e Gerenciamento do Nível de Serviço
2. Gerenciamento de Fornecedor e Gerenciamento da Demanda
3. Gerenciamento da Demanda e Gerenciamento de Nível de Serviço
4. Gerenciamento de fornecedor, Gerenciamento da Demanda e Gerenciamento do Nível de Serviço

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

1. O valor de um Serviço
2. Governança
3. Custo Total de Propriedade (TCP)
4. Principais Indicadores de Desempenho (PIDs)

# Qual dos Seguintes as Métricas de Tecnologia Medem?

1. Componentes
2. Processos
3. O Serviço de Ponta a Ponta
4. Satisfação do Cliente

# Qual dos Seguintes NÃO e um Propósito do Processo de Gerenciamento de Mudança?

1. Garantir que o Impacto da Mudanças e mais Bem Compreendido
2. Garantir que Métodos e Procedimentos Padronizados são Utilizados Para um Eficiente e Rápido Tratamento de Mudanças
3. Garantir que todas as mudanças dos Itens e Configuração (ICs) e Ativos de Serviço são Registradas no Sistema de Gerenciamento da Configuração
4. Entregar e Gerenciar Serviços de TI em Níveis Acordados com os Usuários do Negocio

# Qual dos seguintes e a MELHOR definição de um evento?

1. Qualquer ocorrência detectável ou perceptível que tenha significado para o gerenciamento da infra estrutura de IT
2. Uma interrupção não planejada a um serviço de TI ou uma redução na qualidade de um serviço de TI
3. A causa desconhecida de um ou mais incidentes que tenha impacto em um serviço de TI
4. Reduzir ou eliminar a causa de um incidente ou problema

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

1. Gerenciamento de Nível de Serviço
2. Gerenciamento de Mudança
3. Gerenciamento de Incidente
4. Gerenciamento da Configuração e de Ativo de Serviço

# Qual è a MELHOR descrição de um Acordo de Nível de Operacional (ANO)?

1. Um acordo entre o provedor de seviços e outro da mesma organização
2. Um acordo entre o provedor de serviços e uma organixação externa
3. Um documento que descreve para um cliente como os serviços serão operados diariamente
4. Um documento que descreve os serviços de negócios para a equipe operacional

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

1. A Orientação Complementar ITIL
2. O livro de Suporte a Serviços
3. Guias de Bolso
4. O livro Estratégia de Serviço

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

1. Exigência de sempre chamar a Central de Serviço para requisições de serviço
2. Interface Web
3. Lista de opções tipo menu para autoajuda e requisições de serviço
4. Uma interface direta para o software de tratamento dos processos de retaguarda

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

1. Gerência de TI
2. Gerente de Central de Serviço
3. Gerência do Negócio
4. O gerente de Mudança

# 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
   1. 1 e 2 apenas
   2. 1 e 3 apenas
   3. 2 e 3 apenas
   4. Nenhuma das opções

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

1. Elaborar a estratégia; Desenhar a solução; Fazer a transição para produção; Operar a solução; Melhorar continuamente
2. Onde queremos estar? Como chegamos lá? Como verificamos que chegamos? Como mantemos o impulso?
3. 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

1. Qual é a visão? ; Onde estamos no momento? ; Onde queremos estar? ; Como chegamos lá? ; Como mantemos o impulso?

# 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 que requer um grande número de pessoas para resolver
3. Um Incidente registrado por um gerente sênior
4. Um Incidente que tem uma alta prioridade ou alto impacto no negócio

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

1. Cumprimento de Requisição
2. Gerenciamento de portfólio de Serviço
3. Central de Serviço
4. Finanças de TI

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

1. Agir
2. Planejar
3. Executar
4. Vistar

# 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
   1. Nenhuma das opções
   2. Ambas as opções
   3. 1 apenas
   4. 2 apenas

# Qual dos seguintes NÃO e uma característica de um processo?

1. É mensurável
2. Entrega resultados específicos
3. Responde a eventos específicos
4. Estrutura uma organização

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

1. Onde o fornecedor de um aplicativo esta localizado
2. Se devemos comprar um aplicativo ou construí-lo
3. Quem será o fornecedor das unidades de armazenamento
4. Se o desenvolvimento do aplicativo deve ser terceirizado

# 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

# 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
5. 1 apenas
6. 2 e 3 apenas
7. 1,2 e 4 apenas
8. Todas as opções

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

1. Prevenir problemas e seus incidentes resultantes
2. Gerenciar problemas durante todo o seu ciclo de vida
3. Restaurar serviço para um usuário
4. Eliminar incidentes recorrentes

# 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
5. Todas as opções
6. 1 , 2 e 3 apenas
7. 2 e 4 apenas
8. 3 e 4 apenas

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

1. Modelo da Matriz de Atribuição de Responsabilidades (RACI)
2. Modelo de Serviço
3. Modelo de Melhoria de Serviço Continuada (MSC)
4. O Ciclo de Deming

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

1. O CCME considera todas as Requisições de mudança de alta prioridade
2. Uma das tarefas do CCME é a revisão das mudanças emergenciais concluídas
3. O CCME será usado para mudanças emergenciais onde não haja tempo para convocar o CCM completo
4. O CCME será presidido pelo Diretor de TI

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

1. Nível de cliente
2. Nível de serviço
3. Nível corporativo
4. Nível de configuração

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

1. Um acordo com um grupo de clientes que cobre todos os serviços que eles utilizam
2. Um acordo que cobre um serviço para um único cliente
3. Um acordo que cobre questões especificas de serviço em uma estrutura de ANS multinivel
4. Um acordo que cobre um serviço para todos os clientes desse serviço

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

1. O Dono do processo de Gerenciamento de Mudança
2. Comitê consultivo de Mudanças (CCM)
3. O dono do serviço
4. O gerente de melhoria de serviço continuada

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

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