



CURSO: **CIÊNCIA DA COMPUTAÇÃO**

PERÍODO: **7º**

DISCIPLINA: **GERÊNCIA DE INFRAESTRUTURA DE TI**

TURMA: **COMP7N**

PROFESSOR (A): **ALEXANDRE MENDONÇA**

PROVA: ☒ P1 ☐ 2ª Ch ☐ P2 ☐ PS

ALUNO (A): **Tarcísio Drexhamps Silva**

MATRÍCULA: **201310038**

OBSERVAÇÕES / ORIENTAÇÃO DE PROVA

- A prova terá início às 8:30 ou 19h, a depender do turno do turno de realização.
- As respostas a lápis não serão submetidas à revisão de prova. (o aluno deverá manter sobre a mesa apenas material autorizado).
- Não é permitido o uso de quaisquer equipamentos, nem de qualquer tipo de consulta.

1. A folha de respostas deve ser respondida à caneta azul ou preta e entregue juntamente com esta folha de perguntas;
2. No quadro de respostas, questões com rasuras ou com mais de uma resposta não serão pontuadas.
3. A correção das questões objetivas será feita conforme o gabarito.
4. **Não é permitido o uso de material de apoio ou consulta à legislação para a realização da prova.**
5. Nas questões abertas as respostas devem ser justificadas, mera menção ou citação de dispositivo legal não será pontuada.

QUESTÕES

- 1- No contexto de Serviço de TI, cite pelo menos duas diferenças entre demanda e capacidade. (15 pontos)

- o gerenciamento de demanda tem o objetivo de manter o serviço funcionando e melhorar quando houver necessidade usando técnicas de incentivo para atrair novos clientes e adaptar as novas tendências do mercado
- Já a capacidade é o quanto do serviço se consegue operar/gerenciar sem que haja perda de qualidade, visando identificar a necessidade de novos investimentos para suprir alguma necessidade, ou reduzir custos



2- Correlacione a etapa do ciclo de vida do serviço à sua definição. (10 pontos)

10

(A) Estratégia de Serviço

☒ (E) Fornece a orientação para desenho e desenvolvimento de serviços e processos de gerenciamento do serviço.

(B) Operação de Serviço

☒ (D) Não é uma fase do ciclo de vida do serviço, porque ele tem um papel em todo o ciclo de vida.

(C) Transição de Serviço

☒ (C) Fornece a orientação em como as exigências da estratégia de serviço codificadas no desenho do serviço são implantadas eficazmente na operação ao controlar os riscos de falha e de desastre.

(D) Melhoria de Serviço Continuada

☒ (A) Fornece a orientação em como projetar, desenvolver e executar o gerenciamento do serviço não somente como uma habilidade da organização mas igualmente como um recurso estratégico.

(E) Desenho de Serviço

☒ (B) Inclui a orientação para realização eficaz e eficiente da entrega e sustentação dos serviços para assegurar o valor para o cliente e o fornecedor de serviço.

10

3- Sobre o objetivo da Estratégia de Serviço, marque verdadeiro (V) ou falso (F): (10 pontos)

- ☒ a. ☒ (V) Identificação das necessidades do negócio.
- ☒ b. ☒ (F) Identificação e gerenciamento de riscos do serviço;.
- ☒ c. ☒ (V) Ajuda na seleção das melhores opções para o aperfeiçoamento do serviço.
- ☒ d. ☒ (F) Contribuição para a melhoria continuada do serviço assegurando que a qualidade do serviço está sendo implantada no ambiente de produção.

4- Correlacione o processo de serviço de TI à sua etapa do ciclo de vida do serviço. (10 pontos)

10

(A) Estratégia de Serviço

(B) Desenho de Serviço

(B) Gerenciamento de disponibilidade

(A) Gerenciamento do portfólio de serviço

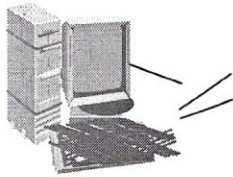
(B) Gerenciamento de fornecedores

(B) Gerenciamento do catálogo de serviço

(A) Gerenciamento da demanda

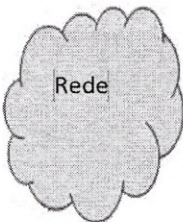
5- Considere a configuração abaixo. (15 pontos)

Servidor 1



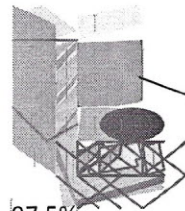
98%

Rede



98%

Servidor 2



97,5%

Estação



94%

a. Calcule a disponibilidade total da infraestrutura.

b. Caso um servidor adicional fosse disponibilizado, tal servidor com disponibilidade individual de 98%, qual seria a melhor configuração para obter a melhor disponibilidade total desta infraestrutura. Qual valor desta nova disponibilidade total?

$$a) D = 0,98 \times 0,98 \times 0,975 \times 0,94$$

$$D \approx 0,87 \Rightarrow 87\% \text{ de disponibilidade total}$$

b) Deixar este novo servidor em paralelo com o servidor 1 aumentando a disponibilidade total para 88%

Obs: contas do (5º) no verso da última página



- 6- Escolha um processo da etapa do ciclo de vida do serviço Estratégia do Serviço e comente sobre a sua contribuição para um bom gerenciamento do serviço de TI. (10 pontos)

10

Gerenciamento de portfólio ✓

- promove uma lista com visão geral de todos os serviços ofertados pela empresa de TI, tanto os atuais como os que já foram realizados

✓ Sendo útil na hora de ofertar um serviço para um novo cliente, ele já poderá ver se um de seus serviços atende as necessidades dele daquela forma

- 7- Escolha outro processo da etapa do ciclo de vida do serviço Estratégia do Serviço e comente sobre a sua contribuição para um bom gerenciamento do serviço de TI. (10 pontos)

7,5

Gerenciamento de demanda ✓

✓ - atento para as necessidades do mercado, buscando melhorias para os serviços da empresa de TI para atrair novos clientes.



8,75

- 8- Escolha um processo da etapa do ciclo de vida do serviço Desenho do Serviço e comente sobre a sua contribuição para um bom gerenciamento do serviço de TI. (10 pontos)

Gerenciamento de catálogo de serviços ✓

busco promover um backlog dos serviços que estão em andamento na prestadora de serviço. ✓

dando uma visão geral de cada um e analisando se está sendo rentável manter o serviço da forma atual ✗

8,75

- 9- Escolha outro processo da etapa do ciclo de vida do serviço Desenho do Serviço e comente sobre a sua contribuição para um bom gerenciamento do serviço de TI. (10 pontos)

Gerenciamento de segurança ✓

- Visa garantir 3 princípios:

- integridade ✓

- disponibilidade ✓

- acessibilidade ✗ CONFIDENCIALIDADE

dos dados, permitindo que só pessoas autorizadas tenham acesso as informações de forma segura ✓

$$\begin{array}{r} 5) a) \\ 8 \ 9 \\ 16 \ 18 \\ 24 \ 27 \\ 32 \ 36 \\ 40 \ 45 \\ 48 \ 54 \\ 56 \ 63 \\ 64 \ 72 \\ 72 \ 81 \\ 80 \ 90 \\ \hline 0,92 \\ \hline 2 \\ \hline 1,84 \end{array}$$

$$\begin{array}{r} 7 \ 7 \\ 0,98 \\ 0,98 \\ \hline 1,96 \\ 882 \\ \hline 0,9604 \end{array}$$

$$\begin{array}{r} 3 \ 3 \\ 0,96 \\ \times 0,94 \\ \hline 3,84 \\ 864 \\ \hline 0,9024 \end{array}$$

$$\begin{array}{r} 20 \ 11 \\ 0,902 \\ 0,975 \\ \hline 4,510 \\ 6314 \\ 8118 \\ \hline 0,879450 \end{array}$$

$$\begin{array}{r} 1,00 \\ 0,98 \\ \hline 0,02 \\ 0,02 \\ \hline 0,04 \\ 0,00 \\ 0,00 \\ \hline 0,0004 \end{array}$$

$$\begin{array}{r} 10000 \\ 0,0204 \\ \hline 0,9996 \\ 1,402 \\ 882 \\ \hline 0,9222 \\ 0,975 \end{array}$$

$$b) D_1 = 1 - ((1 - 0,98) \times (1 - 0,98))$$

$$D_1 = 1 - (0,02 \times 0,02)$$

$$D_1 = 0,99 \sim 99\%$$

$$D_2 = D_1 \times D_2$$

$$= 99\% \times 89\%$$

$$= 0,88 \sim 88\%$$

$$D_2 = 0,94 \times 0,98 \times 0,975$$

$$= 0,9222 \times 0,975$$

$$D_2 = 0,899 \sim 89\%$$

$$\begin{array}{r} 46110 \\ 64554 \\ 82998 \\ \hline 8991450 \\ 0,8991450 \\ 18 \ 18 \\ 0,99 \\ 0,89 \\ \hline 8,91 \\ 792 \\ 000 \\ \hline 0,8811 \end{array}$$