

CURSO: Ciências da Computação

PERÍODO: 7º

DISCIPLINA: GESTÃO DE INFRAESTRUTURA DE TI

TURMA: COMP7 Noite

PROFESSOR (A): Alexandre Mendonça

PROVA: ☒ P1 ☒ 2ª Ch ☒ P2 ☒ PS

ALUNO (A): Tarciso Drexhamps Silva

MATRÍCULA: \_\_\_\_\_

**OBSERVAÇÕES / ORIENTAÇÃO DE PROVA**

- A prova terá início às 18:30h, com entrada permitida até às 19:45h. (só será permitida a saída da prova a partir das 19:45h).
- O material de consulta, quando autorizado é de uso individual, não pode ser emprestado / compartilhado.
- As respostas à 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. (exceto calculadora).

*Orientações do Professor:*

- Data da Prova: 25/NOV/2015;
- Nenhum material de consulta é permitido;
- É permitido o uso de calculadora;
- A prova terá duração máxima de 2 horas.

**QUESTÕES**

- 5 1- No contexto de Operação de Serviço de TI, cite a diferença entre evento e alerta. (10 pontos)

Evento é qualquer acontecimento que ocorra na infraestrutura de TI momentaneamente, diferente do alerta que já se tem conhecimento da sua possível ocorrência

X



- 1,67 2- No contexto de Serviço de TI, quais são as diferenças entre incidente, problema e mudança. (10 pontos)

Os três podem gerar interrupção no fornecimento do serviço, mas apenas o incidente e o problema ocorrem de forma não planejada, pois ao realizar uma mudança sabe-se que algo pode ser afetado.

É o incidente difere do problema pois o mesmo não se tem conhecimento de nenhum caso anterior, ou tem uma solução planejada para ele, É uma interrupção por motivos novos

- 3 3- Correlacione as funções de operação de serviço com os objetivos apresentados ao lado. (6 pontos)

(A) Central de Serviço

✓ (C) Suportar os processos de negócio da organização ajudando a identificar exigências funcionais e a viabilidade para o software de aplicação.

(B) Gerenciamento Técnico

✓ (A) Registrar todos os detalhes da Requisição de Serviço e de Incidentes.

(C) Gerenciamento de Aplicações

X (B) Manutenção do atual status de estabilidade dos processos do dia a dia da organização e atividades.

✓ (D) Gerenciamento de Operações de TI

X (D) Ajudar a planejar, executar e manter a infraestrutura técnica estável que suporte completamente os processos de negócio da organização.

6 4- Correlacione os tipos de mudança com os exemplos apresentados ao lado. (6 pontos)

(A) Mudança Padrão

✓ (C) Melhoria na configuração de um servidor para sanar incidentes recorrentes

(B) Mudança Normal

✓ (B) Criação de um novo usuário

(C) Mudança Emergencial

✓ (A) Atualização do Anti-vírus

5,33 5- Correlacione os tipos de projeto de liberação com os exemplos apresentados ao lado. (8 pontos)

✓ (A) Bing Bang

X (F) Usuário faz download da atualização do sistema de crédito.

✓ (B) Faseado

✓ (E) Script de atualização realiza a implantação da atualização do sistema de logística da empresa.

✓ (C) Puxar

✓ (B) Novo sistema financeiro é liberado para usuários chave, num segundo momento para departamento financeiro e, num último estágio, para toda a empresa.

✓ (D) Empurrar

X (C) Cada PC de um laboratório tem uma atualização de memória realizada manualmente.

(E) Automatizado

✓ (A) Novo serviço de intranet é implantado para todos os usuários ao mesmo tempo.

✓ (F) Manual

✓ (D) A partir de uma central todos os usuários requisitantes do sistema recebem a implantação do mesmo.



- 12 6- Escolha uma das funções de “Operação de Serviço” e comente sobre a sua contribuição para a etapa de Operação de Serviço. (15 pontos)

\* Central de serviços: registra e classifica todos os detalhes de requisição de serviço e dos incidentes, procurando manter uma base de conhecimento de todos para quando o mesmo vier ocorrer novamente

- 7- Elenque todos os processos da etapa do ciclo de vida do serviço “Transição de Serviço”. Em seguida, escolha um e comente sobre a sua contribuição para um bom gerenciamento do serviço de TI. (15 pontos)

\* gerenciamento de transição: planejar, analisar, executar e implementar a transição

10

- 8- Elenque todos os processos da etapa do ciclo de vida do serviço "Melhoria de Serviços Continuada". Em seguida, escolha um e comente sobre a sua contribuição para um bom gerenciamento do serviço de TI. (15 pontos)

• 7 passos: - o que mudou ✓ - o que posso mudar ✓  
- coleta de dados ✓ - processamento ✓  
- análise ✓ - apresentação ✓  
- implementação da melhoria ✓

• Relatório de serviço ✓

• acompanhamento de serviço X

→ Importante pois oferece uma visão integral da mudança desde sua idealização até a implementação; e o por ser dividido em fases, fica mais fácil gerenciar X

8

- 9- Elenque todos os processos da etapa do ciclo de vida do serviço "Operação de Serviços". Em seguida, escolha um e comente sobre a sua contribuição para um bom gerenciamento do serviço de TI. (15 pontos)

X • gerenciamento de aplicação  
• gerenciamento técnico  
• gerenciamento de operações  
• gerenciamento de acesso:

X ↳ isso garante o acesso aos serviços pelos usuários com segurança, privacidade dos acessos e informações e a integridade dos dados