SM1

Gestao De Servicos De Ti

T



1

Marcar para revisão

Quais dos princípios abaixo de boa Governança de TI estão entre os princípios estabelecidos na norma NBR ISO/IEC 38500:2009?

- Responsabilidade, Ética e Qualidade.
- Estratégia,

  B Responsabilidade e

  Ética.
- Desempenho,
  C Qualidade e
  Responsabilidade.
- Aquisição,
  Comportamento
  Humano e
  Conformidade.
- Responsabilidade, Ética e Estratégia.

2 Marcar para revisão

Uma organização <sub>eedback</sub> mental está adotando a 00 : 32 : 24
hora min seg

Ocultar

Questão 1 de 10

1 2 3 4 5
6 7 8 9 10

O Respondidas (10) © Em branco (0)

Finalizar prova



governança de TI para melhorar a eficiência dos seus serviços. Eles querem garantir que suas práticas estejam em conformidade com padrões internacionais reconhecidos. Qual padrão internacional é apropriado para a governança de TI nesta organização?



- B ISO/IEC 27001.
- c ISO 9001.
- D ISO/IEC 20000.
- E ISO 31000.



A utilidade de um serviço de TI é fundamental para garantir que ele atenda às necessidades e expectativas dos clientes e do negócio. Qual é a definição de utilidade de um serviço de TI, de acordo com a ITIL?



Utilidade refere-se à capacidade de um serviço de TI de ser acessível 24 horas por dia, 7 dias por semana, garantindo que os usuários possam sempre acessar os recursos de que precisam.

Α

В

como a capacidade do serviço de TI em prevenir problemas e incidentes antes que eles ocorram, mantendo a estabilidade operacional.

Utilidade é definida

Utilidade é a
funcionalidade que
um serviço de TI
oferece para atender
necessidades
específicas, conforme
percebido pelo
cliente.



É a capacidade de um serviço de TI de operar em múltiplas plataformas e dispositivos, oferecendo flexibilidade e adaptabilidade ao ambiente do usuário.

D

E

Utilidade de um serviço de TI é a medida em que o serviço consegue manter seus custos operacionais abaixo do orçamento, contribuindo para a rentabilidade da organização.



## 4 **(** Marcar para revisão

Os serviços de Tecnologia da Informação (TI) desempenham um papel fundamental nas empresas e são essenciais para o sucesso e eficiência de uma ampla gama de organizações em diversos setores.

Por que a disponibilidade

Por que a disponibilidade dos serviços de TI é crítica para o sucesso de uma organização?

- Porque o custo é

  A muito alto para manter
  os servidores ligados.
- Para economizar

  dinheiro em servidores.
- Para evitar que os clientes comprem de outros fornecedores.
- A disponibilidade não interfere no sucesso da organização e sim a sua administração.
- Porque a TI não pode impactar diretamente os negócios.



5 ( Marcar para revisão

O Gerenciamento Financeiro na ITIL desempenha um papel fundamental na gestão de recursos financeiros de TI. Ele permite que as organizações compreendam e controlem os custos, otimizem os investimentos em TI e demonstrem o valor dos serviços de TI para o negócio.

Qual é o principal objetivo do Gerenciamento Financeiro na ITIL?

O principal objetivo é

reduzir os custos
operacionais de TI ao
mínimo absoluto,
eliminando gastos
desnecessários e
cortando recursos.

garantir que todos os investimentos em TI sejam direcionados exclusivamente para a segurança cibernética e a proteção de dados.

O principal objetivo é

В

O objetivo principal é

assegurar que os recursos financeiros de TI sejam utilizados de maneira eficaz para suportar todos os aspectos das operações de TI.



O principal objetivo é garantir a precisão na faturação dos serviços de TI, focando na cobrança dos clientes internos e externos.

O principal objetivo do Gerenciamento Financeiro na ITIL é gerenciar os custos, otimizar o investimento em TI e demonstrar o valor dos serviços de TI para o negócio.

( Marcar para revisão

Uma empresa de varejo está revisando seus processos internos de TI para melhorar a eficiência e reduzir custos operacionais. O desafio é manter a qualidade do serviço enquanto otimiza recursos. A liderança considera adotar um framework de Governança de TI para alcançar esses objetivos.

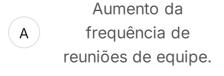
Qual framework de Governança de TI é mais indicado para a empresa de varejo que busca melhorar a eficiência e reduzir custos operacionais?



- A PMBOK.

  B Cascata.
- C ITIL.
- D ISO/IEC 27001.
- E Agile.
- 7 Marcar para revisão

A empresa XYZ está revisando seu Catálogo de Serviço de TI para melhor atender às demandas de seus clientes. Eles reconhecem a importância de manter um catálogo atualizado e alinhado com as expectativas do mercado. Qual ação é fundamental para otimizar o Catálogo de Serviço de TI da empresa XYZ?



Atualização constante do catálogo de serviços.



- C Contratação de mais funcionários de TI.
- D Investimento em publicidade.
- Expansão da infraestrutura física.
- 8 Marcar para revisão

A organização MNO está enfrentando desafios com a continuidade dos seus serviços de TI durante desastres. Eles perceberam a necessidade de um plano robusto de Continuidade de Serviço para garantir a resiliência operacional.

Qual elemento é mais importante para reforçar a Continuidade de Serviço na organização MNO?



- Desenvolvimento de um plano de continuidade robusto.
- C Contratação de consultores externos.

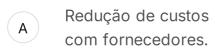


- Poco em vendas online.
- E Expansão da equipe de suporte de TI.

## 9 Marcar para revisão

A companhia PQR está analisando o desempenho de seus fornecedores de TI para melhorar a qualidade dos serviços oferecidos. Eles entendem que um bom Gerenciamento de Fornecedores impacta diretamente na qualidade final dos serviços.

Qual é a chave para melhorar a qualidade dos serviços de TI na companhia PQR?



- Expansão das operações de TI.
- Avaliação criteriosa do desempenho dos fornecedores.



- Aumento do número de fornecedores.
  - Foco em

    desenvolvimento de software interno.

## 10 Marcar para revisão

A proporção de um desastre, em se tratando do Gerenciamento da Continuidade dos Serviços em TI, depende de:

- Da data e horário que o desastre ocorreu;
- Do impacto que o desastre terá nos serviços de TI, consequentemente, nas áreas de negócio.
- Do número de funcionários aptos a decifrar o tipo de desastre;



- Do tipo de desastre (inundação, incêndio, terremoto...);
- Da equipe
  responsável pela
  recuperação do
  serviço.

