

## ITIL V3 Foundation PTBR - By FFO

Number: EX0-101  
Passing Score: 650  
Time Limit: 60 min  
File Version: 1.0



<http://www.gratisexam.com/>

Questões de ITIL V3 em português Brasil

### ATENÇÃO

Este não é um DUMP, ou seja, não foi extraído diretamente de questões oficiais da EXIN, servirá para estudo em complemento com outros materiais como apostilas ou cursos.

O uso do decoreba é arriscado neste exame.

### WARNING

This is not a DUMP, it isn't extracted directly from an official EXIN exam, do not use it as unique source of study.

## Exam A

### QUESTION 1

Qual dos seguintes são aspectos do Desenho de Serviço?

- A. Desenho de soluções, Portfólio, Arquitetura Tecnológica, Processos e Métricas.
- B. Desenho de software, Servidores, Documentos , Processos e Métricas
- C. Desenho de soluções, Organização, Arquitetura Tecnológica, Processos e Métricas
- D. Desenho de soluções, Portfólio, Arquitetura Tecnológica, Processos e Treinamento

**Correct Answer:** A

**Section:** (none)

**Explanation**

#### **Explanation/Reference:**

O Desenho de Serviço preocupa-se com 5 aspectos:

- Serviços novos ou alterados
- Sistemas e ferramentas de suporte, especialmente o Portfólio de Serviço, incluindo o Catálogo de Serviço
- Arquitetura tecnológica, onde o serviço novo ou alterado irá rodar
- Processos necessários para transferir, operar e melhorar o serviço
- Sistemas de medição e métricas para processos, serviço e arquitetura

### QUESTION 2

Qual é a ordem correta dos 6 passos do Modelo de Melhoria de Serviço Continuada (MSC)?

- A. Definir uma projeto; Desenhar o software; Fazer a implantação em produção; manutenção do software, Melhorar Continuamente
- B. Onde nós queremos estar?; Como vamos chegar lá?; Como vamos verificar se chegamos?; Como nós mantemos este momento?
- C. Planejar, Executar, Controlar e Melhorar
- D. Qual é a visão?; Onde nós estamos agora?; Onde queremos estar? ; Como chegaremos lá?; Chegamos lá?; Como mantemos o impulso?

**Correct Answer:** D

**Section:** (none)

**Explanation**

#### **Explanation/Reference:**

A MSC recomenda uma abordagem estruturada para ajudar na melhoria de serviços e habilidades da TI, que é o Modelo de MSC. Este ciclo consiste de 6 questões:

- Qual é a visão?;
- Onde nós estamos agora?;
- Onde queremos estar? ;
- Como chegaremos lá?;
- Chegamos lá?;
- Como mantemos o impulso?

### QUESTION 3

Considere a seguinte lista:

1. Gerente de Incidente
2. Gerente de Mudança
3. Grupo de primeiro nível de suport

Com base nos termos da ITIL estes itens poderiam ser melhor descritos como?

- A. Descrições de trabalho
- B. Funções

- C. Equipes de TI
- D. Papéis, pessoas ou grupos

**Correct Answer: D**

**Section: (none)**

**Explanation**

**Explanation/Reference:**

Um papel é um conjunto de responsabilidades e autoridades concedido a uma pessoa ou grupo em determinados processos.

Já uma Função é um time ou grupo de pessoas especializadas e recursos necessários para realizar um ou mais processos ou atividades.

Todos da lista são papéis, pois Funções são apenas 4:

- Central de Serviços,
- Gerenciamento de Aplicativo,
- Gerenciamento Técnico,
- Gerenciamento de Operações

#### **QUESTION 4**

Qual das seguintes situações deveria criar um Registro de Problema?

- A. Um evento indica que um HD espelhado parou de funcionar, mas isto não impactou nenhum usuário
- B. A Central de Serviço escala o incidente para o segundo nível de suporte porque não tem capacidade para lidar com o incidente
- C. A equipe de Gerenciamento Técnico identifica uma solução permanente para um número de incidentes recorrentes
- D. A Central de Serviço identificou na base de erros conhecidos uma solução de contorno para resolver o incidente, mas a Central de Serviços não tem autorização para implementar esta solução de contorno no ambiente de produção.

**Correct Answer: C**

**Section: (none)**

**Explanation**

**Explanation/Reference:**

O pessoal da equipe de Gerenciamento Técnico fez uma análise dos incidentes recorrentes (atividade proativa) e identificou uma solução permanente. Quanto este pessoal fizer a análise de incidentes recorrentes (atividade proativa), sempre tem que registrar um problema antes. No caso a causa já era conhecida, mas tem que ter o registro do Problema de qualquer forma. O registro do Problema vai servir para gerar estatísticas. No caso o registro de problema teria que ser registrado já com a solução permanente.

Na opção A um evento tipo alerta não vai exigir o registro de um problema, mas é um evento que precisa ser analisado.

Na opção B um incidente escalado para um outro grupo não vira Problema, só se registra o Problema quando não se conhece a causa raiz de um incidente.

E na opção D, se é preciso implementar uma solução de contorno, isto não exigirá um registro de problema, só é preciso de apoio técnico para executar a implementação.

#### **QUESTION 5**

Qual destas opções abaixo é uma razão para categorizar incidentes?



<http://www.gratisexam.com/>

- A. Se os incidentes forem categorizados isto permitirá mais tarde o processo Gerenciamento de Problema Proativo fazer uma análise de tendências nos incidentes registrados no último período.
- B. A prioridade de um incidente é baseada apenas na categoria do incidente.
- C. Melhora o particionamento do banco de dados do gerenciamento de incidentes
- D. A categorização irá reduzir o tempo de atendimento ao usuário

**Correct Answer:** A

**Section:** (none)

**Explanation**

**Explanation/Reference:**

A base histórica de incidentes é utilizada como entrada na atividade de Análise de Tendências no Gerenciamento de Problema.

Se os incidentes não forem categorizados por natureza, serviço, etc, não será possível gerar relatórios estatísticos para a análise.

**QUESTION 6**

Com qual(is) processo(s) o Gerenciamento de Acesso tem uma relação mais próxima?

- A. Gerenciamento de Incidentes
- B. Gerenciamento da Segurança da Informação e Cumprimento de Serviço
- C. Gerenciamento da Segurança da Informação e Gerenciamento da Disponibilidade
- D. Gerenciamento da Segurança da Informação apenas

**Correct Answer:** C

**Section:** (none)

**Explanation**

**Explanation/Reference:**

O Gerenciamento de Acesso apenas libera acesso e nega acesso conforme a política de segurança que o Gerenciamento da Segurança da Informação.

Este processo habilita a organização a gerenciar a confidencialidade, disponibilidade e integridade dos dados e propriedade intelectual.

Por isto, este processo tem um relacionamento próximo também com o Gerenciamento da Disponibilidade, o serviço só vai estar disponível para o usuário se for concedido acesso.

**QUESTION 7**

Quantas pessoas deveriam prestar contas por um processo definido na matriz RACI?

- A. Quantas forem necessárias para completar a atividade
- B. Apenas uma - o proprietário do processo
- C. Duas - o proprietário do processo e o iniciador do processo
- D. Apenas uma - o arquiteto do processo

**Correct Answer:** B

**Section:** (none)

**Explanation**

**Explanation/Reference:**

Na matriz RACI a boa prática diz que somente uma pessoa pode ser Accountable(A), que é a pessoa que presta contas pelo resultado. Em todo processo o Proprietário do Processo, por exemplo o Gerente de Mudança, vai prestar conta pelas atividades deste processo.

**QUESTION 8**

Quando deveriam ser desenhados os testes para um novo serviço?

- A. No mesmo momento em que o serviço for desenhado
- B. Após o serviço ter sido desenhado, antes do serviço cair na Transição
- C. Somente na implantação do serviço
- D. Antes do serviço ser desenhado

**Correct Answer:** A

**Section:** (none)

**Explanation**

**Explanation/Reference:**

No mesmo momento em que o serviço é desenhado é preciso fazer um plano de testes, definindo o que deve ser testado conforme os requisitos que o serviço deve ter.

**QUESTION 9**

Qual dos seguintes fornece recursos para resolver questões operacionais e de suporte durante a Liberação e Implantação?

- A. Suporte para Período de Funcionamento Experimental
- B. Gerente de Teste de Serviço
- C. Avaliação
- D. Gerente de Liberação de Pacote e de Desenvolvimento

**Correct Answer:** A

**Section:** (none)

**Explanation**

**Explanation/Reference:**

Quando um serviço é implantado no ambiente de produção, é boa prática que a equipe de implantação acompanhe por alguns dias o pessoal de operações.

O pessoal de implantação tem conhecimento técnico maior sobre o novo serviço e eles precisam treinar o pessoal que vai atuar na manutenção do serviço, assim como assistir na resolução dos incidentes que aconteceram nesta fase inicial.

Este período em que o pessoal de implantação fica junto com o pessoal de operações, fazendo a troca de bastão, é chamado de Suporte para Período de Funcionamento Experimental.

**QUESTION 10**

Qual estágio do Ciclo de Vida do Serviço está MAIS preocupado em definir políticas e objetivos?

- A. Desenho de Serviço
- B. Transição de Serviço
- C. Estratégia de Serviço
- D. Melhoria de Serviço Continuada

**Correct Answer:** C

**Section:** (none)

**Explanation**

**Explanation/Reference:**

O estágio Estratégia de Serviço fornece princípios que serão usados no desenvolvimento de políticas, diretrizes e processos do ciclo de vida do serviço.

**QUESTION 11**

A estratégia de Continuidade do Serviço de TI deveria ser baseada no:

- 1: Desenho da tecnologia do serviço
- 2: Estratégia de continuidade do negócio
- 3: Análise de Impacto no Negócio (AIN)
- 4: Avaliação de riscos

- A. 1, 2 e 4 apenas  
B. 1, 2 e 3 apenas  
C. 2, 3 e 4 apenas  
D. 1, 3 e 4 apenas

**Correct Answer:** C

**Section:** (none)

**Explanation**

**Explanation/Reference:**

A estratégia de Continuidade do Serviço TI vai ser baseada na estratégia de continuidade do negócio (considere que a continuidade de TI está ligada diretamente à continuidade do negócio), na Análise de Impacto no Negócio para identificar quais são os serviços mais críticos para a sobrevivência do negócio e também na avaliação de riscos.

Esta estratégia não é baseada no desenho da tecnologia. O Desenho da tecnologia no máximo vai ser considerado na operacionalização da continuidade dos serviços, mas não na estratégia.

**QUESTION 12**

Qual dos seguintes deveria a Revisão de Problemas Graves examinar?

1. Coisas que foram feitas corretamente
2. Aquelas coisas que foram feitas incorretamente
3. Como prevenir a recorrência
4. O que deveria ser melhor no futuro

- A. 1 apenas  
B. 2 e 3 apenas  
C. 1, 2 e 4 apenas  
D. Todos acima

**Correct Answer:** D

**Section:** (none)

**Explanation**

**Explanation/Reference:**

Após cada problema grave (conforme determinado pelo sistema de prioridade da organização), enquanto a memória ainda estiver fresca uma revisão deve ser conduzida para aprender qualquer lição para o futuro.

Especialmente, a revisão deveria examinar:

- Coisas que foram feitas corretamente
- Aquelas coisas que foram feitas incorretamente (para aprender com os erros)
- Como prevenir a recorrência
- O que deveria ser melhor no futuro

**QUESTION 13**

Qual das seguintes atividades são beneficiadas pelo registro de relacionamentos entre itens de configuração (ICs)?

1. Avaliação de impacto e causa de incidentes e problemas
2. Avaliação de impacto de uma mudança proposta
3. Planejamento e desenho de uma mudança para um serviço existente
4. Planejamento de uma atualização de tecnologia ou upgrade de software

- A. 1 e 2 apenas
- B. 1, 2 e 4 apenas
- C. 1, 3 e 4 apenas
- D. Todos acima

**Correct Answer:** D

**Section:** (none)

**Explanation**

**Explanation/Reference:**

A informação sobre o relacionamento entre os ICs, como por exemplo, quais softwares (ICs) rodam sobre um determinado servidor (outro IC), pode ser muito útil no diagnóstico de incidentes e problemas, avaliação de impacto de uma mudança, desenho de mudanças, planejamento de liberações.

#### **QUESTION 14**

Qual dos seguintes NÃO é um tipo de Central de Serviços reconhecida no livro Operação de Serviço da ITIL?

- A. Local
- B. Centralizada
- C. Holística
- D. Virtual

**Correct Answer:** C

**Section:** (none)

**Explanation**

**Explanation/Reference:**

Conforme o livro Operação de Serviço existem duas possíveis formas de realizar o atendimento aos usuários:

- Local
- Centralizado

Com o uso de tecnologias é possível ainda o uso de duas configurações:

- Central de Serviço Virtual
- Central de Serviço Siga o Sol (Follow the Sun)

#### **QUESTION 15**

Na frase "Pessoas, Processos, Produtos e Parceiros". Produtos se refere a:

- A. Infraestrutura de TI e Aplicativos
- B. Serviços, tecnologia e ferramentas
- C. Bens fornecidos por terceiros para suportar os Serviços de TI
- D. Todos os ativos pertencentes ao Provedor de Serviços

**Correct Answer:** B

**Section:** (none)

**Explanation**

**Explanation/Reference:**

Pessoas, Processos, Produtos e Parceiros são os 4Ps do Desenho de Serviço. O Produto se refere aos serviços, tecnologia e ferramentas empregadas.

Infraestrutura de TI e Aplicativos é mais limitado que a opção "Serviços, tecnologia e ferramentas".

#### **QUESTION 16**

Qual fase do ciclo de vida da ITIL fornece o seguinte benefício: "Custo Total de Propriedade (CTP) de um serviço pode ser minimizado se todos os aspectos do serviço, processos e tecnologia são considerados durante o desenvolvimento"?

- A. Desenho de Serviço
- B. Estratégia de Serviço
- C. Transição de Serviço
- D. Melhoria de Serviço Continuada

**Correct Answer:** A

**Section:** (none)

**Explanation**

#### **Explanation/Reference:**

O CTP avalia o Ciclo de Vida do Custo de um Item de Configuração (pode ser um servidor, aplicativo, etc) por completo, não apenas o custo inicial ou preço de compra.

Quando vamos desenhar um serviço temos que considerar o custo de desenvolvimento dos componentes do serviço e também nos custos de manutenção.

O Desenho de Serviço se preocupa em desenvolver serviços com custos otimizados.

#### **QUESTION 17**

Qual estágio do modelo de Melhoria de Serviço Continuada(MSC) é MELHOR descrito como "Entender e acordar as prioridades para melhoria baseadas em um desenvolvimento de princípios mais profundo definido na visão"?

- A. Onde estamos agora?
- B. Onde queremos estar?
- C. Como nós chegaremos lá?
- D. Chegamos lá?

**Correct Answer:** B

**Section:** (none)

**Explanation**

#### **Explanation/Reference:**

"Onde estamos agora?" não pode ser, pois se refere ao estágio que avalia a situação atual da organização.

"Como nós chegaremos lá?" também não pode ser, pois neste estágio é elaborado um plano de como os processos de gerenciamento serão implantados para melhorar a qualidade dos serviços.

O melhor estágio é "Onde queremos estar?", pois neste estágio metas específicas serão traçadas e estas metas vão ser baseadas no que é prioritário para a organização.

#### **QUESTION 18**

Qual processo do Desenho de Serviço faz mais uso dos dados fornecidos pelo Gerenciamento da Demanda?

- A. Gerenciamento da Disponibilidade
- B. Gerenciamento de Nível de Serviço
- C. Gerenciamento de Problemas
- D. Gerenciamento da Capacidade

**Correct Answer:** D

**Section:** (none)

## Explanation

### Explanation/Reference:

O processo Gerenciamento da Capacidade usa informações sobre a previsão da demanda para assegurar que a capacidade de TI sempre exista em todas as áreas e corresponda às necessidades atuais e futuras do negócio.

Se um servidor novo tiver que ser comprado para instalar um novo aplicativo, é necessário saber antes quantos usuários utilizarão este aplicativo e qual será a carga de trabalho, estas informações virão do Gerenciamento da Demanda.

### QUESTION 19

Qual é a MELHOR descrição para um Incidente Grave?

- A. Um incidente complexo para o qual não se conhece a causa raiz e é necessário abrir imediatamente um Registro de Problema.
- B. Um incidente que estourou o prazo estabelecido no Acordo de Nível de Serviço (ANS)
- C. Um incidente registrado por um usuário que é diretor em uma unidade de negócio
- D. Um incidente que tem uma alta prioridade ou impacto alto no negócio

**Correct Answer:** D

**Section:** (none)

### Explanation

### Explanation/Reference:

Incidente grave é o nome que se dá a maior Categoria de Impacto para um Incidente.

Um Incidente Grave resulta em interrupção significativa ao Negócio.

### QUESTION 20

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

- A. O documento ANS cobre um serviço para todos os clientes daquele serviço
- B. O documento ANS cobre um grupo de clientes individual para todos os serviços que eles usam
- C. Um documento ANS único que cobre todos os clientes para todos os serviços
- D. Um documento ANS para um serviço sem clientes relacionados

**Correct Answer:** A

**Section:** (none)

### Explanation

### Explanation/Reference:

É um Acordo entre o Provedor de Serviço de TI e um Cliente.

O ANS descreve o Serviço de TI, documenta Metas de Nível de Serviço e especifica as responsabilidades do Provedor de Serviço de TI e do Cliente.

### QUESTION 21

Quem tem a responsabilidade pela análise de riscos e revisão regular de todos os fornecedores e contratos?

- A. O Gerente de Nível de Serviço
- B. O Gerente da Central de Serviços
- C. O Gerente de Catálogo de Serviço
- D. O Gerente de Fornecedor

**Correct Answer:** D

**Section:** (none)

### Explanation

**Explanation/Reference:**

Estas são atividades do Gerenciamento de Fornecedores, logo o responsável será o Gerente de Fornecedor.

**QUESTION 22**

Qual papel você MAIS esperaria ver envolvido no Gerenciamento de Contratos de Apoio (CA) realizados com fornecedores externos?

- A. Gerente Financeiro
- B. Gerente do Catálogo de Serviço
- C. Gerente de Fornecedor
- D. Gerente de Portfólio de Serviço

**Correct Answer:** C

**Section:** (none)

**Explanation**

**Explanation/Reference:**

O Gerenciamento de Fornecedor terá um envolvimento maior no relacionamento com fornecedores, pois ele deverá garantir que os contratos de apoio e acordos com os fornecedores estejam alinhados às necessidades da empresa.

**QUESTION 23**

Qual parte do ciclo de vida do serviço é responsável por coordenar e executar as atividades e processos necessários para entregar e gerenciar serviços em níveis de serviços acordados com usuários do negócio e clientes?

- A. Melhoria de Serviço Continuada
- B. Transição de Serviço
- C. Desenho de Serviço
- D. Operação de Serviço

**Correct Answer:** D

**Section:** (none)

**Explanation**

**Explanation/Reference:**

Coordenar e realizar as atividades e processos necessários para fornecer e gerenciar serviços em níveis acordados com usuários e clientes do negócio é o propósito da Operação de Serviço.

O fornecimento do serviço de fato ocorre na Operação de Serviço.

**QUESTION 24**

Qual tipo de linha de base (baseline) captura estrutura, conteúdos e detalhes da infraestrutura e representa um conjunto de itens que estão relacionados uns aos outros.

- A. Linha de Base de Configuração
- B. Linha de Base de Projeto
- C. Linha de Base de Mudança
- D. Linha de Base de Ativo

**Correct Answer:** A

**Section:** (none)

**Explanation**

**Explanation/Reference:**

Uma Linha de base do Gerenciamento da Configuração pode ser usada para possibilitar que a Infraestrutura de TI possa ser recuperada de volta a sua Configuração conhecida se uma Mudança ou Liberação falhar.

Esta linha de base vai conter informações sobre como estava a configuração da infraestrutura antes da mudança ter sido realizada.

#### QUESTION 25

Quem é responsável por definir Principais Indicadores de Desempenho (PIDs) para o Gerenciamento de Mudança?

- A. O Proprietário do Processo de Gerenciamento de Mudanças
- B. O Comitê Consultivo de Mudanças (CCM)
- C. O Proprietário do Serviço
- D. O Gerente de Melhoria de Serviço Continuada

**Correct Answer:** A

**Section:** (none)

**Explanation**

#### **Explanation/Reference:**

O proprietário do processo pode definir indicadores para o seu processo.

O CCM somente participa das reuniões de avaliação e planejamento de mudança.

O proprietário do serviço não define indicadores para processo, somente para o serviço.

O Gerente de Melhoria de Serviço Continuada poderia apoiar a escolha de indicadores, mas não é ele que de fato que é responsável pelo processo de Gerenciamento de Mudança.

#### QUESTION 26

A MELHOR definição de um incidente é:

- A. Uma interrupção não planejada de um serviço, exceto que haja um backup para aquele serviço
- B. Uma interrupção ou redução não planejada na qualidade de um Serviço de TI
- C. Qualquer interrupção no serviço, seja planejada ou não planejada
- D. Qualquer interrupção no serviço que é reportada para a Central de Serviço, independente se o serviço foi impactado ou não

**Correct Answer:** B

**Section:** (none)

**Explanation**

#### **Explanation/Reference:**

Incidente é uma interrupção NÃO PLANEJADA de um Serviço de TI ou uma redução da Qualidade de um Serviço de TI.

Falha de um Item de Configuração (IC) que ainda não tenha impactado um Serviço de TI é também um Incidente.

Por exemplo: Falha de um disco rígido de um conjunto de discos espelhados é uma falha em um IC e não gera impacto no serviço, mas pode ser classificado como um incidente.

Outro exemplo: a lentidão em um serviço não é uma interrupção, é uma redução na qualidade e é classificada também como incidente.

Uma interrupção PLANEJADA não é um incidente, esta ocorre devido a entrada de uma mudança, quando é necessário interromper o serviço para executar as alterações necessárias na infraestrutura.

#### QUESTION 27

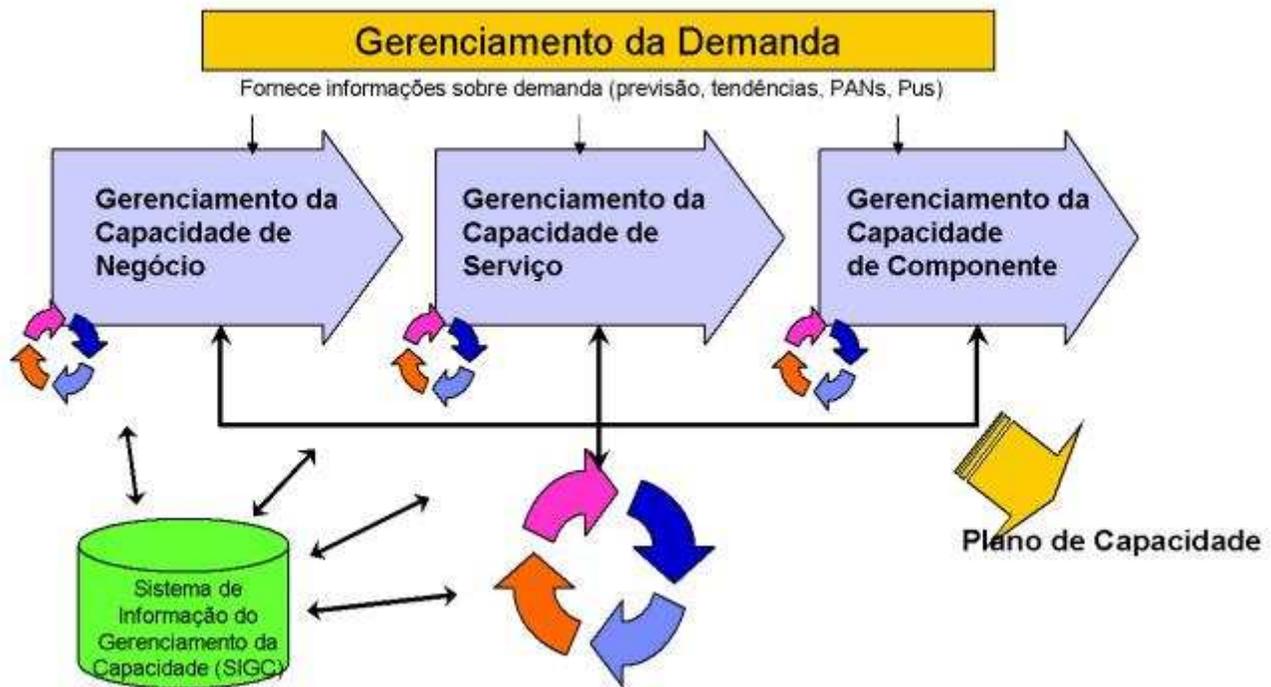
Dados usados para suportar o processo de Gerenciamento da Capacidade deveriam ser armazenados em:

- A. Um Banco de Dados do Gerenciamento da Configuração (BDGC)
- B. Um Banco de Dados de Capacidade (BDC)
- C. Um Sistema de Gerenciamento da Configuração (SGC)
- D. Um Sistema de Informação do Gerenciamento da Capacidade (SIGC)

**Correct Answer:** D  
**Section:** (none)  
**Explanation**

**Explanation/Reference:**

Um Sistema de Informação do Gerenciamento da Capacidade (SIGC) é um repositório virtual de todos os dados do Gerenciamento da Capacidade, geralmente armazenada em múltiplas localidades físicas.



**QUESTION 28**

O Gerente de Catálogo de Serviço tem a responsabilidade por produzir e manter o Catálogo de Serviço. Uma das suas responsabilidades seria?

- A. Negociar e acordar Acordos de Nível de Serviço
- B. Negociar e acordar Acordos de Nível Operacional
- C. Garantir que a informação dentro do Catálogo de Serviço está protegida e está sendo feito backup adequadamente
- D. Apenas garantir que recursos técnicos adequados estão disponíveis para a entrega dos serviços

**Correct Answer:** C  
**Section:** (none)  
**Explanation**

**Explanation/Reference:**

O processo de Catálogo de Serviço foca em gerenciar informações contidas no catálogo de serviço. Negociar níveis de serviço está fora do escopo deste processo, assim como garantir recursos técnicos para os serviços catalogados.

**QUESTION 29**

Como ferramenta estratégica para avaliar o valor de serviços de TI, o Gerenciamento Financeiro aplica-se para qual dos seguintes tipos de provedor de serviço?

1. Um provedor de serviço interno alocado dentro de uma unidade de negócio
2. Um provedor de serviço interno que fornece serviços de TI compartilhados
3. Um provedor de serviço externo

- A. 1 e 2 apenas
- B. 1 e 3 apenas
- C. 2 e 3 apenas
- D. Todos acima

**Correct Answer:** D

**Section:** (none)

**Explanation**

**Explanation/Reference:**

O Gerenciamento Financeiro se aplica a todos os tipos de provedores de serviço. Em qualquer organização questionam-se os custos dos serviços de TI.

### QUESTION 30

Qual dos seguintes NÃO é um objetivo válido para o processo Cumprimento de Requisição?

- A. Fornecer informação para os usuários sobre quais serviços estão disponíveis e como requisitá-los
- B. Atualizar o Catálogo de Serviço com serviços que podem ser requisitados através da Central de Serviços
- C. Fornecer um canal para os usuários requisitarem e receberem serviços padrão
- D. Abastecer e entregar os componentes de um serviço padrão que tem sido requisitado

**Correct Answer:** B

**Section:** (none)

**Explanation**

**Explanation/Reference:**

Atualizar o Catálogo de Serviço é um objetivo do processo Gerenciamento de Catálogo de Serviço.

### QUESTION 31

Quais dos seguintes são objetivos do Gerenciamento de Nível de Serviço?

1. Definir, documentar e acordar o nível de Serviços de TI a serem fornecidos
2. Monitorar, mensurar e reportar o nível atual de serviços fornecidos
3. Monitorar e melhorar a satisfação do cliente
4. Identificar possíveis mercados futuros que o Provedor de Serviço pode operar

- A. 1, 2 e 3 apenas
- B. 1 e 2 apenas
- C. 1, 2 e 4 apenas
- D. Todos acima

**Correct Answer:** A

**Section:** (none)

**Explanation**

**Explanation/Reference:**

Apenas o item 4 não é um objetivo do Gerenciamento de Nível de Serviço. Este poderia ser um objetivo do Gerenciamento de Portfólio de Serviço.

### QUESTION 32

Quais das seguintes atividades do Gerenciamento da Disponibilidade são consideradas mais proativas do que reativas?

1. Avaliação de risco

2. Teste de mecanismos resiliência (redundância)
3. Monitoramento da disponibilidade de componente

- A. 1 e 2 apenas
- B. 1 e 3 apenas
- C. 2 e 3 apenas
- D. Todas acima

**Correct Answer:** A

**Section:** (none)

**Explanation**

**Explanation/Reference:**

O Monitoramento da disponibilidade de componente não previne a indisponibilidade, o monitoramento vai detectar se há indisponibilidade em algum componente. Portanto, o monitoramento é mais reativo do que proativo.

## Exam B

### QUESTION 1

Qual dos seguintes é a definição CORRETA de uma Unidade de Liberação?

- A. Uma medida de custo
- B. Uma função descrita dentro da Transição de Serviço
- C. Uma equipe de pessoas responsáveis por implantar uma liberação
- D. A porção de um serviço ou infraestrutura de TI que é normalmente liberada junta

**Correct Answer:** D

**Section:** (none)

**Explanation**

**Explanation/Reference:**

Componentes de um Serviço de TI que são normalmente Liberados juntos.

Uma Unidade de Liberação tipicamente inclui os componentes necessários para executar uma função útil. Por exemplo: uma Unidade de Liberação pode ser um PC, incluindo hardware, Software, Licenças, Manuais etc.

Uma outra Unidade de Liberação pode ser o Aplicativo Folha de Pagamento completo, incluindo os Procedimentos Operacionais de TI e treinamento de Usuário.

### QUESTION 2

Qual processo lista "Entender padrões de atividades do negócio" como um papel importante?

- A. Gerenciamento da Demanda
- B. Gerenciamento de Fornecedor
- C. Gerenciamento de Nível de Serviço
- D. Cumprimento de Requisição

**Correct Answer:** A

**Section:** (none)

**Explanation**

**Explanation/Reference:**

"Entender padrões de atividades do negócio" é uma preocupação do Gerenciamento da Demanda.

Um Padrão de Atividade de Negócio (PAN) é um perfil de Carga de Trabalho de uma ou mais Atividades de Negócio (por exemplo, vendas).

### QUESTION 3

Você está revisando uma apresentação que irá transmitir o valor da adoção das disciplinas de Desenho de Serviço. Qual declaração NÃO seria parte da proposição de valor?

- A. Redução no Custo Total de Propriedade
- B. Melhora na qualidade do serviço
- C. Melhor alinhamento do serviço com as metas do negócio
- D. Melhor balanceamento de competências técnicas para suportar os serviços em produção

**Correct Answer:** D

**Section:** (none)

**Explanation**

**Explanation/Reference:**

Melhor balanceamento de competências técnicas para suportar os serviços em produção é uma preocupação do estágio Operação de Serviço.

#### QUESTION 4

Quais Funções estão incluídas no Gerenciamento de Operações de TI?

- A. Gerenciamento de Redes e Gerenciamento de Aplicativos
- B. Gerenciamento Técnico e Gerenciamento de Mudanças
- C. Controle de Operações de TI e Gerenciamento das Instalações
- D. Gerenciamento das Instalações e Gerenciamento da Liberação

**Correct Answer:** C

**Section:** (none)

**Explanation**

**Explanation/Reference:**

O Gerenciamento de Operações de TI consiste de duas sub-funções:

- Controle de Operações de TI
- Gerenciamento das Instalações

#### QUESTION 5

Qual dos seguintes é um objetivo do Gerenciamento de Liberação e Implantação?

- A. Padronizar métodos e procedimentos usados para eficiência de todas as Mudanças
- B. Assegurar que todas as mudanças para Ativos de Serviço e Itens de Configuração (IC) são registradas no Sistema de Gerenciamento da Configuração (SGC)
- C. Assegurar que o risco da mudança para o negócio é mínimo
- D. Definir e acordar planos de liberação e implantação com clientes e partes interessadas

**Correct Answer:** D

**Section:** (none)

**Explanation**

**Explanation/Reference:**

Definir e acordar planos de liberação e implantação com clientes e partes interessadas é um objetivo do Gerenciamento de Liberação e Implantação.

Demais itens são objetivos do Gerenciamento de Mudança.

#### QUESTION 6

Quais são as categorias de um evento descrito no livro de Operação de Serviço da ITIL?

- A. Informativo, Programado, Normal
- B. Programado, Não Programado, Emergência
- C. Informativo, Alerta, Exceção
- D. Alerta, Reativo, Proativo

**Correct Answer:** C

**Section:** (none)

**Explanation**

**Explanation/Reference:**

Os eventos podem ser categorizados como:

- Informativo: não requer uma ação e não é uma exceção. Exemplo: o usuário se logou no aplicativo.
- Alerta: ocorre quando um serviço ou dispositivo alcançou algum limite. Exemplo: a memória do servidor está sendo ocupada acima de 75%.

- Exceção: indica algo anormal. Exemplo: o servidor está fora.

#### QUESTION 7

Quem assume os custos específicos e riscos associados ao fornecimento de um serviço?



<http://www.gratisexam.com/>

- A. O Provedor de Serviços de TI
- B. O Gerente de Nível de Serviço
- C. O Cliente
- D. O departamento financeiro

**Correct Answer:** A

**Section:** (none)

**Explanation**

#### **Explanation/Reference:**

“Um serviço é um meio de entregar valor aos clientes, facilitando os resultados que os clientes querem alcançar, sem ter que assumir custos e riscos.” Logo, é o Provedor de Serviços de TI quem assume os custos e riscos associados.

O cliente pode assumir o pagamento pelo serviço, isto em caso de uma relação comercial.

#### QUESTION 8

Banco de Dados do Gerenciamento da Configuração (BDGCs) e Sistema de Gerenciamento da Configuração (SGC) ambos são elementos de qual entidade maior?

- A. Registro de Ativos
- B. Sistema de Gerenciamento de Conhecimento do Serviço (SGCS)
- C. Banco de Dados de Erros Conhecidos
- D. Sistema de Gerenciamento da Capacidade

**Correct Answer:** B

**Section:** (none)

**Explanation**

#### **Explanation/Reference:**

O SGCS inclui o Sistema de Gerenciamento da Configuração, como também outras ferramentas e bases de dados.

O SGCS armazena, gerencia, atualiza e apresenta toda a informação que um Provedor de Serviço de TI precisa para gerenciar o Ciclo de Vida completo de Serviços de TI.

#### QUESTION 9

Quais são os três tipos de métricas que uma organização deveria coletar para suportar a Melhoria de Serviço Continuada(MSC)?

- A. Retorno sobre o Investimento (ROI), Valor sobre o Investimento (VOI), qualidade
- B. Estratégico, Tático e Operacional
- C. Fatores Críticos de Sucesso (FCSs), Principais Indicadores de Desempenho (IPDs), atividades
- D. Tecnologia, processo e serviço

**Correct Answer:** D

**Section:** (none)

**Explanation**

**Explanation/Reference:**

Existem três tipos de métricas propostas na MSC:

- Métricas de Tecnologia
- Métricas de Processo
- Métricas de Serviço

**QUESTION 10**

Qual dos seguintes NÃO é um objetivo válido para o Gerenciamento de Problema?

- A. Prevenir Problemas e seus Incidentes resultantes
- B. Gerenciar Problemas durante o seu ciclo de vida
- C. Restaurar a operação de serviço normal o mais rápido possível
- D. Eliminar Incidentes recorrentes

**Correct Answer:** C

**Section:** (none)

**Explanation**

**Explanation/Reference:**

"Restaurar a operação de serviço normal o mais rápido possível" é um objetivo do processo Gerenciamento de Incidente.

**QUESTION 11**

O Gerenciamento da Disponibilidade é responsável pela disponibilidade de:

- A. Serviços e Componentes
- B. Serviços e Processos de Negócio
- C. Componentes e Processos de Negócio
- D. Serviços, Componentes e Processos de Negócio

**Correct Answer:** A

**Section:** (none)

**Explanation**

**Explanation/Reference:**

O Gerenciamento da Disponibilidade é responsável pela disponibilidade de Serviços e Componentes. Processos de Negócio são processos que ocorrem fora da área de TI, portanto, não são gerenciados pelos processos propostos pela ITIL.

**QUESTION 12**

Contratos são usados para definir:

- A. O fornecimento de serviços de TI ou serviços de negócio por um Provedor de Serviços
- B. O fornecimento de bens e serviços por Fornecedores
- C. Níveis de Serviço que foram acordados entre Provedor de Serviços e seu Cliente
- D. Métricas e Fatores Crítico de Sucesso (FCSs) em um acordo externo

**Correct Answer:** B

**Section:** (none)

**Explanation**

**Explanation/Reference:**

Um contrato tem valor legal e é usado na contratação de fornecedores externos.

### QUESTION 13

Qual dos seguintes NÃO é um exemplo de habilidade de Auto-Ajuda (recursos para que os usuários possam resolver dificuldades sozinhos)?

- A. Um procedimento interno recomendando aos usuários que eles sempre liguem para a Central de Serviços quando tiverem dúvidas sobre a funcionalidade de algum serviço
- B. Interface web para enviar solicitações para a Central de Serviços
- C. Uma variedade de requisições de serviço e auto-ajuda orientadas por um menu
- D. Uma interface dentro do próprio software para solicitar ajuda

**Correct Answer:** A

**Section:** (none)

**Explanation**

#### **Explanation/Reference:**

Um procedimento interno recomendando aos usuários que eles sempre liguem para a Central de Serviços quando tiverem dúvidas sobre a funcionalidade de algum serviço não é uma auto-ajuda para eliminar a carga de trabalho na Central de Serviços.

Muito pelo contrário, está propondo justamente o contrário, aumentando a carga de trabalho no suporte. O objetivo dos recursos de auto-ajuda é reduzir o volume de chamadas na central de serviços.

### QUESTION 14

Quais dos seguintes são tipos de comunicação que você poderia esperar que as funções de dentro da Operação de Serviço executassem?

1. Comunicação entre turnos de Data Centers
2. Comunicação relacionadas à mudanças
3. Reporte de Desempenho dos Serviços
4. Comunicação operacional de rotina

- A. 1 apenas
- B. 2 e 3 apenas
- C. 1, 2 e 4 apenas
- D. Todos acima

**Correct Answer:** D

**Section:** (none)

**Explanation**

#### **Explanation/Reference:**

Todos acima são exemplos de tipos de comunicação que podem ocorrer não Operação de Serviço.

### QUESTION 15

Qual conselho a ITIL dá em relação a frequência da produção de relatório de serviço?

- A. Os intervalos de relatório de serviço devem ser definidos e acordados com os clientes
- B. Os intervalos de relatório deveriam ser configurados pelo Provedor de Serviços
- C. Os relatórios deveriam ser produzidos semanalmente
- D. Os intervalos de relatório de serviço devem ser os mesmos para todos serviços

**Correct Answer:** A

**Section:** (none)

**Explanation**

#### **Explanation/Reference:**

Após o ANS ser acordado, o monitoramento precisa ser instigado e os relatórios precisam ser produzidos. Relatórios operacionais precisam ser produzidos com frequência, e seu formato precisa ser definido e acordado com os clientes.  
O cliente pode definir se ele quer um relatório diário, semanal ou mensal.

#### QUESTION 16

Qual das seguintes é a MELHOR definição do termo Gerenciamento de Serviço?

- A. Um conjunto especializado de habilidades organizacionais para fornecer valor aos clientes em forma de serviço
- B. Um grupo de componentes, inter-relacionados, interagindo ou independente, que forma um todo unificado, operando junto para um propósito em comum.
- C. O gerenciamento de funções dentro de uma organização para executar certas atividades
- D. Unidades organizacionais com papéis para executar certas atividades

**Correct Answer:** A

**Section:** (none)

**Explanation**

#### **Explanation/Reference:**

Segundo a ITIL o Gerenciamento de Serviços é um conjunto especializado de habilidades organizacionais para fornecer valor para o cliente em forma de serviços.

#### QUESTION 17

Qual dos seguintes NÃO é uma característica de um processo?

- A. É mensurável
- B. Entrega resultados específicos
- C. Responde a eventos específicos
- D. Um processo representa um departamento do provedor de serviço

**Correct Answer:** D

**Section:** (none)

**Explanation**

#### **Explanation/Reference:**

Um processo NÃO representa um departamento do provedor de serviço.

Um processo pode cruzar vários departamentos da organização de TI.

Por exemplo, o processo Gerenciamento de Incidentes pode envolver o departamento de Suporte e o Departamento de Desenvolvimento para resolver um incidente em um aplicativo.

#### QUESTION 18

Quais dos seguintes seria definido como parte de cada processo?

1. Papéis
2. Atividades
3. Funções
4. Responsabilidades

- A. 1 e 3 apenas
- B. 2 e 4 apenas
- C. 1, 2 e 4 apenas
- D. Todos acima

**Correct Answer:** C

**Section:** (none)

**Explanation**

**Explanation/Reference:**

Os processos são independentes das Funções. Os processos são horizontais, cruzam as funções/departamentos.

Portanto, não se define as funções que fazem parte do processo, se define os papéis dos envolvidos nos processos.

**QUESTION 19**

Qual das seguintes declarações está(ão) CORRETA(S) para cada processo?

1. Ele entrega seus resultados primários para um cliente ou parte interessada
2. Ele define atividades que são executadas por uma única função

- A. Ambos acima
- B. 1 apenas
- C. Nenhum dos acima
- D. 2 apenas

**Correct Answer:** B

**Section:** (none)

**Explanation**

**Explanation/Reference:**

Um processo pode entregar resultados primários para um cliente ou parte interessada (esta parte interessada pode ser uma equipe de TI).

O processo gerenciamento de incidente, por exemplo, entrega o serviço resolvido como resultado.

Um processo pode entregar um resultado que vai ser utilizado pela equipe de TI (parte interessa).

Por exemplo, o processo Gerenciamento da Configuração entrega informações sobre o relacionamento entre ICs para avaliar o impacto de mudanças.

**QUESTION 20**

Quais são as publicações que fornecem orientações específicas para setores da indústria e tipos de organizações?

- A. Guias Complementares da ITIL
- B. Livros da Estratégia de Serviço e da Transição de Serviço
- C. Livros do Suporte ao Serviço e da Entrega do Serviço
- D. Pocket Guides

**Correct Answer:** A

**Section:** (none)

**Explanation**

**Explanation/Reference:**

Os Guias Complementares da ITIL são um conjunto de publicações que fornecem orientações específicas para setores da indústria e tipos de organizações.

**QUESTION 21**

Qual dos seguintes NÃO é um propósito da Transição de Serviço?

- A. Garantir que um serviço possa ser gerenciado, operado e suportado
- B. Fornecer treinamento e certificação em gerenciamento de projetos
- C. Fornecer conhecimento sobre o Gerenciamento de Mudanças, e Gerenciamento de Liberação e Implantação
- D. Planejar e gerenciar requisitos de capacidade e recursos para gerenciar uma liberação

**Correct Answer:** B

**Section: (none)**

**Explanation**

**Explanation/Reference:**

Fornecer treinamento e certificação em gerenciamento de projetos NÃO é um propósito da Transição de Serviço.

A Transição de Serviço recomenda utilizar como apoio práticas de gerenciamento de projetos para conduzir as transições (implantação de um aplicativo, por exemplo), mas este estágio não fornece treinamento e muito menos certificação em gerenciamento de projetos.

**QUESTION 22**

Qual é a MELHOR descrição do propósito da Operação de Serviço?

- A. Decidir como a ITIL irá engajar com fornecedores durante o ciclo de vida do Gerenciamento de Serviço
- B. Prevenir proativamente todas as interrupções para Serviços de TI
- C. Desenhar e construir processos que irá atender às necessidades do negócio
- D. Entregar e gerenciar Serviços de TI em níveis acordados para usuários do negócio e clientes

**Correct Answer: D**

**Section: (none)**

**Explanation**

**Explanation/Reference:**

A MELHOR descrição para o estágio Operação de Serviço é "Entregar e gerenciar Serviços de TI em níveis acordados para usuários do negócio e clientes".

**QUESTION 23**

Qual dos seguintes NÃO deveria ser uma preocupação do Gerenciamento de Riscos?

- A. Garantir que a organização possa continuar a operar em um evento de interrupção ou desastre grave
- B. Assegurar que o ambiente de trabalho é seguro para os funcionários e clientes
- C. Assegurar que os ativos da organização, tais como informação, instalações e prédio, estão protegidos de ameaças, danos ou perdas
- D. Assegurar que apenas as requisições de mudanças com riscos mitigados são aprovadas para implantação

**Correct Answer: D**

**Section: (none)**

**Explanation**

**Explanation/Reference:**

Usamos Gerenciamento de Riscos durante todo o Ciclo de Vida para identificar riscos e planejar respostas aos riscos.

Durante a avaliação de uma mudança a abordagem do Gerenciamento de Riscos também pode ser usada. É preciso considerar que toda mudança tem risco, mesmo aquelas mais simples. Os riscos devem ser considerados no momento da avaliação de uma mudança.

Em algumas situações não será possível mitigar todos os riscos identificados, isto é, desenvolver alguma contra-medida para que o risco seja eliminado.

Por isto não dá para assegurar que APENAS as RDMs com riscos mitigados sejam aprovadas.

**QUESTION 24**

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

- A. Um acordo entre provedor de serviços e outra parte da mesma organização
- B. Um acordo entre provedor de serviço e uma organização externa
- C. Um documento que descreve para um cliente como os serviços serão operados no dia-a-dia
- D. Um documento que descreve serviços de negócio para o pessoal operacional

**Correct Answer:** A

**Section:** (none)

**Explanation**

**Explanation/Reference:**

Um ANO é um acordo entre provedor de serviços e outra parte da mesma organização (alguma área da TI ou do negócio que participa da entrega do serviço de TI)

**QUESTION 25**

A implantação do Gerenciamento de Serviço da ITIL requer preparar e planejar o uso eficiente de:

- A. Pessoas, Processo, Parceiros, Fornecedores
- B. Pessoas, Processo, Produtos, Tecnologia
- C. Pessoas, Processo, Produtos, Parceiros
- D. Pessoas, Produtos, Tecnologia, Parceiros

**Correct Answer:** C

**Section:** (none)

**Explanation**

**Explanation/Reference:**

A implantação do Gerenciamento de Serviço da ITIL requer preparar e planejar o uso eficiente de Pessoas, Processo, Produtos, Parceiros, que são os 4Ps do Desenho.

**QUESTION 26**

Qual seria o próximo passo no Modelo da Melhoria de Serviço Continuada (MSC) após:

1. Qual é a visão?
2. Onde estamos agora?
3. Onde nós queremos chegar?
4. Como chegaremos lá?
5. Chegamos lá?
6. ????

- A. Qual é o Retorno sobre o Investimento (ROI)?
- B. Quanto isto custou?
- C. Como manteremos o impulso?
- D. Qual é o valor sobre o Investimento (VOI)?

**Correct Answer:** C

**Section:** (none)

**Explanation**

**Explanation/Reference:**

O último passo deste ciclo é "Como manteremos o impulso?".

**QUESTION 27**

Qual dos seguintes as Métricas de Serviço medem?

- A. O desempenho dos processos e das funções
- B. O nível maturidade da organização e custos dos serviços
- C. O serviço de ponta a ponta
- D. A disponibilidade da infraestrutura de TI

**Correct Answer:** C

**Section:** (none)

## Explanation

### Explanation/Reference:

Métricas de Serviço ajudam a medir resultados de um serviço de ponta a ponta. Por exemplo, elas podem medir eficiência, esforço, custo, defeitos, produtividade e satisfação do cliente.

### QUESTION 28

O PRINCIPAL objetivo do Gerenciamento de Nível de Serviço é:

- A. Alinhar a segurança de TI com a segurança do negócio e assegurar que a segurança da informação seja gerenciada de forma eficaz em todos os serviços e atividades do Gerenciamento de Serviços.
- B. Assegurar que, a um custo justificável, a capacidade de TI sempre exista em todas as áreas e corresponda às necessidades atuais e futuras do negócio
- C. Criar e popular o Catálogo de Serviços
- D. Assegurar que metas específicas e mensuráveis são desenvolvidas para todos os serviços de TI

**Correct Answer:** D

**Section:** (none)

### Explanation

### Explanation/Reference:

O PRINCIPAL objetivo do Gerenciamento de Nível de Serviço é assegurar que metas específicas e mensuráveis são desenvolvidas para todos os serviços de TI.

Alinhar a segurança de TI com a segurança do negócio é um objetivo do Gerenciamento da Segurança da Informação.

Assegurar que, a um custo justificável, a capacidade de TI sempre exista em todas as áreas é um objetivo do Gerenciamento da Capacidade.

Criar e popular o Catálogo de Serviços é um objetivo do Gerenciamento de Catálogo de Serviço.

### QUESTION 29

Qual das seguintes declarações sobre o Portfólio de Serviço e Catálogo de Serviço é a MAIS CORRETA?

- A. O Catálogo de Serviço tem apenas informação sobre os serviços que estão em produção, ou sendo preparados para implantação; o Portfólio de Serviço tem informação sobre os serviços que estão sendo considerados para o desenvolvimento futuro
- B. O Catálogo de Serviço tem informação sobre todos os serviços; o Portfólio de Serviço tem apenas informação sobre serviços que estão sendo considerados para o desenvolvimento futuro
- C. O Portfólio de Serviço tem informação sobre todos os serviços; o Catálogo de Serviço tem apenas informação sobre os serviços que estão em produção ou sendo preparados para implantação
- D. O Catálogo de Serviço e Portfólio de Serviço são nomes diferentes para a mesma coisa

**Correct Answer:** C

**Section:** (none)

### Explanation

### Explanation/Reference:

A primeira opção está errada porque diz que "o Portfólio de Serviço tem informação sobre os serviços que estão sendo considerados para o desenvolvimento futuro". O Portfólio lista todos os serviços em qualquer estágio do ciclo de vida.

A segunda opção está errada porque diz que "o Catálogo de Serviço tem informação sobre todos os serviços". O Catálogo de Serviço compreende serviços prontos para usar e que já foram aprovados e estão prestes a serem liberados para os cliente.

A última opção está errada porque Catálogo e Portfólio não são a mesma coisa. Catálogo de Serviço é um parte do Portfólio de Serviço.

### QUESTION 30

Qual papel ou função é responsável pelas atividades de monitoramento e eventos na infraestrutura de TI?

- A. Gerenciamento das Instalações
- B. Controle de Operações
- C. Gerenciamento da Capacidade
- D. Gerenciamento de Aplicativo

**Correct Answer:** B

**Section:** (none)

**Explanation**

#### **Explanation/Reference:**

O Controle de Operações é composto por uma equipe de operadores que garante a execução e monitoramento das atividades operacionais e eventos na infraestrutura:

- Gerenciamento de console (consoles são painéis de monitoramento)
- Agendamento de jobs (rotinas em batch e scripts)
- Backup e restauração
- Gerenciamento de Impressão
- Atividades de manutenção

### QUESTION 31

Transição de Serviço contém descrições detalhadas de quais processos?

- A. Gerenciamento de Mudança, Gerenciamento da Configuração e de Ativo de Serviço, Gerenciamento de Liberação e Implantação
- B. Gerenciamento de Mudança, Gerenciamento da Capacidade, Gerenciamento de Evento, Cumprimento de Requisição
- C. Gerenciamento de Nível de Serviço, Gerenciamento de Portfólio de Serviço, Gerenciamento da Configuração e de Ativo de Serviço
- D. Gerenciamento da Configuração e de Ativo de Serviço, Gerenciamento de Liberação e Implantação, Cumprimento de Requisição

**Correct Answer:** A

**Section:** (none)

**Explanation**

#### **Explanation/Reference:**

São processos da Transição de Serviço: Gerenciamento de Mudança, Gerenciamento da Configuração e de Ativo de Serviço, Gerenciamento de Liberação e Implantação.

As outras opções estão erradas porque:

Gerenciamento da Capacidade faz parte do Desenho de Serviço

Cumprimento de Requisição faz parte da Operação de Serviço

Gerenciamento de Nível de Serviço faz parte do Desenho de Serviço

Gerenciamento de Portfólio de Serviço faz parte da Estratégia de Serviço

### QUESTION 32

Qual das seguintes declarações está CORRETA?

- A. O Sistema de Gerenciamento da Configuração faz parte do Banco de Dados de Erros Conhecidos (BDEC)
- B. O Sistema de Gerenciamento do Conhecimento de Serviço faz parte do Sistema de Gerenciamento da Configuração (SGC)
- C. O Sistema de Gerenciamento da Configuração faz parte do Sistema de Gerenciamento do Conhecimento

de Serviço

- D. O Sistema de Gerenciamento da Configuração faz parte do Banco de Dados do Gerenciamento da Configuração (BDGC)

**Correct Answer:** C

**Section:** (none)

**Explanation**

**Explanation/Reference:**

O Sistema de Gerenciamento da Configuração faz parte do Sistema de Gerenciamento do Conhecimento de Serviço.



## Exam C

### QUESTION 1

Incidentes graves requerem:

- A. Procedimentos separados para tratar estes incidentes graves, com limites de tempo menores e com alta prioridade.
- B. Menos urgência no atendimento
- C. Escalas de tempo mais longas
- D. Menos documentação no registro do incidente

**Correct Answer:** A

**Section:** (none)

**Explanation**

#### **Explanation/Reference:**

Um Incidente Grave resulta em interrupção significativa ao Negócio, logo precisa de procedimentos separados para tratar estes incidentes graves, com limites de tempo menores e com alta prioridade.

### QUESTION 2

Qual das seguintes declarações sobre reporte e registro de incidente está CORRETA?

- A. Incidentes podem apenas serem reportados por usuários, desde que eles sejam as únicas pessoas que saibam que o serviço teve uma interrupção
- B. Incidentes podem ser reportados por qualquer um que detecte uma interrupção ou redução na qualidade de um serviço. Isto também inclui o pessoal técnico de TI.
- C. Todas as chamadas para a Central de Serviço precisam ser registradas como incidentes para constarem nos relatórios de atendimento
- D. Incidentes reportados pelo pessoal técnico precisam ser registrados como Problemas porque o pessoal técnico gerencia dispositivos da infraestrutura, não serviços.

**Correct Answer:** B

**Section:** (none)

**Explanation**

#### **Explanation/Reference:**

Incidentes podem ser reportados por qualquer um que detecte uma interrupção ou redução na qualidade de um serviço.

Isto também inclui o pessoal técnico de TI.

A equipe de desenvolvimento de software, por exemplo, pode identificar que o serviço de e-mail está fora e reportar a falha na Central de Serviço ou diretamente na ferramenta de registro de incidentes.

### QUESTION 3

Quais das seguintes ações deveriam ser feitas ao encerrar um incidente?

1. Confirmar a categoria do incidente e alterar se necessário.
2. Verificar se o usuário está satisfeito com o resultado do atendimento

- A. 1 apenas
- B. Ambos acima
- C. 2 apenas
- D. Nenhum dos acima

**Correct Answer:** B

**Section:** (none)

**Explanation**

**Explanation/Reference:**

No encerramento de um incidente a Central de Serviço deveria:

- Confirmar se a categoria inicial do incidente está correta
- Conduzir a pesquisa de satisfação com o usuário
- Realizar a documentação do incidente
- Determinar se é um incidente recorrente e em conjunto como Gerenciamento de Problema levantar o registro de um Problema
- Fazer o fechamento formal do incidente informando o status encerrado

**QUESTION 4**

Quando ocorre uma Escalada Hierárquica?

- A. Quando é necessário notificar o nível gerencial superior. Isto corre normalmente quando é necessária a liberação de recursos técnicos para resolver o incidente mais rápido
- B. Quando o primeiro nível repassa um incidente para pessoas com nível técnico maior
- C. Quando se aloca técnicos mais experientes para resolver um incidente para manter a satisfação do cliente
- D. Quando o incidente é repassado para outro grupo devido ao tempo de resolução do incidente ter ultrapassado o que foi especificado no Acordo de Nível de Serviço(ANS)

**Correct Answer:** A

**Section:** (none)

**Explanation**

**Explanation/Reference:**

A Escalada Hierárquica ocorre quando se informa ou se envolve níveis gerenciais mais seniores para ajudar em alguma questão.

Isto ocorre normalmente nos processos de Gerenciamento de Incidente e Problema.

**QUESTION 5**

Qual dos seguintes MELHOR descreve uma Requisição de Serviço?

- A. Uma requisição de um Usuário para informação, conselho ou para uma Mudança Padrão
- B. Qualquer coisa que o cliente quer e está preparado para pagar por isto
- C. Qualquer requisição ou demanda que é enviada por um usuário via interface web de Auto-Ajuda.
- D. Qualquer Requisição de Mudança (RDM) que tem baixo risco e que pode ser aprovada pelo Gerente de Mudança sem uma reunião com o Comitê Consultivo de Mudanças (CCM)

**Correct Answer:** A

**Section:** (none)

**Explanation**

**Explanation/Reference:**

Uma Requisição de Serviço é uma solicitação de um Usuário para informação, aconselhamento, para uma Mudança Padrão ou Acesso a um Serviço de TI.

Por exemplo, para reinicializar senha ou fornecer um Serviço de TI padrões para um novo Usuário.

Uma Requisição de Serviço é geralmente tratada pela Central de Serviço e não requer a abertura de uma RDM.

**QUESTION 6**

Gerenciamento de Evento, Gerenciamento de Problema, Gerenciamento de Acesso e Cumprimento de Requisição são processos de qual estágio do Ciclo de Vida do Serviço?

- A. Estratégia de Serviço
- B. Transição de Serviço
- C. Operação de Serviço
- D. Melhoria de Serviço Continuada

**Correct Answer:** C

**Section:** (none)

**Explanation**

**Explanation/Reference:**

Todos são processos do estágio Operação de Serviço.

#### **QUESTION 7**

Qual processo é responsável por auxiliar o usuário com informações e receber reclamações ou comentários de forma geral?

- A. Cumprimento de Requisição
- B. Gerenciamento de Incidente
- C. Central de Serviços
- D. Finanças de TI

**Correct Answer:** A

**Section:** (none)

**Explanation**

**Explanation/Reference:**

Auxiliar com informações e receber reclamações ou comentários de forma geral é um objetivo do processo Cumprimento de Requisição

#### **QUESTION 8**

Qual das seguintes são estruturas de Central de Serviços ?

1. Central de Serviços Local
2. Central de Serviços Virtual
3. Help Desk de TI
4. Siga o Sol (Follow the sun)

- A. 1, 2 e 4 apenas
- B. 2, 3 e 4 apenas
- C. 1, 3 e 4 apenas
- D. 1,2 e 3 apenas

**Correct Answer:** A

**Section:** (none)

**Explanation**

**Explanation/Reference:**

Help Desk de TI não é um tipo de estrutura para Central de Serviços.

Uma Central de Serviços compreende muito mais responsabilidades que um help desk tradicional de TI.

#### **QUESTION 9**

Qual das seguintes opções é a hierarquia usada no Gerenciamento do Conhecimento?

- A. Sabedoria - Informação - Dados - Conhecimento
- B. Dados - Informação - Conhecimento - Sabedoria
- C. Conhecimento - Sabedoria - Informação - Dados
- D. Informação - Dados - Conhecimento - Sabedoria

**Correct Answer:** B

**Section:** (none)

**Explanation**

**Explanation/Reference:**

O Gerenciamento do Conhecimento é exibido tipicamente dentro de uma estrutura de Dados-Informação-Conhecimento-Sabedoria (DICS).

**QUESTION 10**

Qual dos seguintes NÃO PODE ser fornecido por uma ferramenta?

- A. Conhecimento
- B. Informação
- C. Sabedoria
- D. Dados

**Correct Answer:** C

**Section:** (none)

**Explanation**

**Explanation/Reference:**

A sabedoria dá o discernimento final do material e tendo a aplicação e consciência contextual para fornecer uma decisão baseada no senso comum.

As decisões serão tomadas por pessoas, não poderão ser sempre tomadas de forma automatizada.

**QUESTION 11**

Os MELHORES processos a serem automatizados são aqueles que são:

- A. Executados pela Operações de Serviço
- B. Executados por uma porção de pessoas
- C. Críticos para o sucesso da missão do negócio
- D. Simples e bem entendidos

**Correct Answer:** D

**Section:** (none)

**Explanation**

**Explanation/Reference:**

Os MELHORES processos a serem automatizados são aqueles que são simples e bem entendidos.

Se recomenda automatizar o processo que já está definido e maduro.

Para processos que estão sendo desenhados ou que não estão bem definidos, não é uma boa prática optar pela automação no primeiro momento.

**QUESTION 12**

Qual das seguintes áreas a tecnologia poder ajudar a suportar durante o estágio Transição de Serviço do ciclo de vida?

1. Data mining e ferramentas de workflow
2. Sistemas de medição e relatórios
3. Tecnologia de liberação e implantação
4. Desenho de Processos

- A. 2, 3 e 4 apenas
- B. 1, 3, e 4 apenas
- C. 1, 2 e 3 apenas
- D. Todas acima

**Correct Answer:** C

**Section:** (none)

**Explanation**

**Explanation/Reference:**

Apenas 1, 2, 3 são áreas de tecnologia que apóiam a Transição de Serviço.

A área 4 - Desenho de Processos não ocorre na Transição, ocorre no estágio Desenho de Serviço.

**QUESTION 13**

Qual dos seguintes são dois elementos primários que criam valor para os clientes com base nos conceitos da ITIL?

- A. Custo do Serviço e Preço do Serviço
- B. Satisfação dos Clientes e Usuários
- C. Entendimento das Requisições de Serviço e Garantia
- D. Utilidade e Garantia

**Correct Answer:** D

**Section:** (none)

**Explanation**

**Explanation/Reference:**

O valor para um Serviço de TI é criado pela combinação de Utilidade de Serviço (o que o Serviço faz) e Garantia de Serviço (quão bem ele o faz).

**QUESTION 14**

Dentro do Desenho de Serviço qual é a saída chave entregue para a Transição de Serviço?

- A. Medição, métodos e indicadores principais de desempenho
- B. Pacote de Desenho de Serviço
- C. Catálogo de Serviço
- D. Definições de processos

**Correct Answer:** B

**Section:** (none)

**Explanation**

**Explanation/Reference:**

O Pacote de Desenho de Serviço (PDS) deve ser produzido durante o estágio de desenho para cada serviço novo, mudança maior ou remoção de serviço.

Este pacote é passado do Desenho de Serviço para Transição de Serviço e detalha todos os aspectos e seus requisitos para os estágios subsequentes no ciclo de vida.

**QUESTION 15**

O que é o Funil de Serviço?

- A. Todos serviços que estão no estágio conceitual ou de desenvolvimento
- B. Todos serviços excetos aqueles que já foram aposentados
- C. Todos os serviços que estão contidos dentro do Acordo de Nível de Serviço (ANS)
- D. Todos os serviços que estão em operação

**Correct Answer:** A

**Section:** (none)

**Explanation**

**Explanation/Reference:**

O Funil do Serviço compreende todos serviços que estão no estágio conceitual ou de desenvolvimento.

**QUESTION 16**

Qual das seguintes declarações MELHOR descreve uma Biblioteca de Mídia Definitiva (BMD)?

- A. Uma localização segura onde peças de hardware são mantidas
- B. Uma biblioteca segura onde versões autorizadas definitivas de todos os Itens de Configuração (ICs) tipo mídia são armazenadas e protegidas
- C. Um banco de dados que contém definições de todos os ICs tipo mídia
- D. Uma biblioteca segura onde versões autorizadas definitivas de todos os softwares e back-ups são armazenadas e protegidas

**Correct Answer:** B

**Section:** (none)

**Explanation**

**Explanation/Reference:**

Uma BMD é uma ou mais localidades em que a versão de todos os Itens de Configuração software em sua forma definitiva e aprovada são armazenados de maneira segura.

A BMD também pode conter ICs tais como licenças e documentação.

A BMD é uma área de armazenamento lógica única, mesmo que existam diversas localidades.

Todos os softwares na BMD estão sob o Controle do Gerenciamento de Mudanças e de Liberações e são registrados no Sistema do Gerenciamento da Configuração.

Somente software proveniente da BMD serão aceitos para o uso em Liberações.

**QUESTION 17**

Qual parte do ciclo de vida desenha os processos necessários para operar um novo serviço?

- A. Desenho de Serviço: Desenho de processos
- B. Desenho de Serviço: Desenho do Portfólio
- C. Transição de Serviço: Planejar e preparar para implantação
- D. Operação de Serviços: Controle das Operações de TI

**Correct Answer:** A

**Section:** (none)

**Explanation**

**Explanation/Reference:**

O Desenho de processos é um dos 5 Aspectos do Desenho de Serviço



O Desenho de Serviço preocupa-se com o desenho de:

### Soluções de serviços

- Incluindo todos os requisitos funcionais, recursos e habilidades necessárias e acordadas



### Portfólio de Serviço

- Inclui as ferramentas para o sistema de gerenciamento



### Arquitetura tecnológica

- Onde o serviço novo ou alterado irá rodar



### Processos

- Necessários para desenhar, transferir, operar e melhorar o serviço



### Sistemas de medição e métricas

- Métodos e métricas para os serviços, arquiteturas e seus componentes e processos

#### QUESTION 18

Qual processo é responsável por discutir os relatórios com clientes mostrando se os serviços atingiram as suas metas?

- A. Melhoria de Serviço Continuada
- B. Gerenciamento do Relacionamento com o Negócio
- C. Gerenciamento de Nível de Serviço
- D. Gerenciamento de Fornecedor

**Correct Answer:** C

**Section:** (none)

**Explanation**

**Explanation/Reference:**

Esta discussão acontece durante a revisão de serviço, que é uma atividade do processo Gerenciamento de Nível de Serviço.

#### QUESTION 19

Qual dos seguintes o processo de Gerenciamento da Disponibilidade inclui?

1. Assegurar que as realizações de disponibilidade do serviço atendem ou excedem suas metas acordadas
2. Monitorar e reportar a disponibilidade atual
3. Garantir que as medidas proativas para melhorar a disponibilidade dos serviços sejam aplicadas sempre que o custo for justificável para fazê-las
4. Auxiliar no diagnóstico e resolução de incidentes e problemas relacionados à disponibilidade

- A. 1 apenas
- B. 1, 2 e 3 apenas

- C. 1, 3 e 4 apenas
- D. Todos acima

**Correct Answer:** D

**Section:** (none)

**Explanation**

**Explanation/Reference:**

Todos estes fazem parte dos objetivos do Gerenciamento da Disponibilidade

## **OBJETIVOS**

- Produzir e manter um Plano de Disponibilidade que reflita as necessidades atuais e futuras do negócio
- Fornecer conselhos e orientação a todas as outras áreas do negócio e de TI em todas as questões relacionadas à disponibilidade
- Assegurar que as realizações de disponibilidade do serviço atendem ou excedem suas metas acordadas, através do gerenciamento de serviços e da disponibilidade dos recursos relacionados
- Auxiliar no diagnóstico e resolução de incidentes e problemas relacionados à disponibilidade
- Avaliar o impacto de todas as alterações no Plano de Disponibilidade e o desempenho e capacidade de todos os serviços e recursos
- Garantir que as medidas proativas para melhorar a disponibilidade dos serviços sejam aplicadas sempre que o custo for justificável para fazê-las

## **QUESTION 20**

Usamos a Cofiabilidade para medir o que?

- A. A disponibilidade total de um serviço ou componente
- B. O nível de risco que poderia impactar um serviço ou processo
- C. Quanto tempo um serviço ou componente pode funcionar sem interrupção em conformidade com o acordo.
- D. A velocidade e eficácia do reparo de um serviço ou componente após uma falha.

**Correct Answer:** C

**Section:** (none)

**Explanation**

**Explanation/Reference:**

A Confiabilidade se refere ao tempo que um serviço ou componente pode funcionar sem interrupção em conformidade com o acordo.

É medida por Tempo Médio Entre Falhas (TMEF) e Tempo Médio Entre Incidentes de Serviço (TMEIS).

## **QUESTION 21**

Qual processo é responsável por gerenciar o relacionamento com fornecedores de software?

- A. Gerenciamento de Nível de Serviço
- B. Gerenciamento de Aplicativos

- C. Gerenciamento de Fornecedor
- D. Gerenciamento de Incidente

**Correct Answer:** C

**Section:** (none)

**Explanation**

**Explanation/Reference:**

Gerenciar relacionamentos com quaisquer fornecedores é um objetivo do processo Gerenciamento de Fornecedor.

#### **QUESTION 22**

O processo de Gerenciamento de Fornecedor inclui:

1. Atividades de Desenho de Serviço, para assegurar que os contratos de apoio e acordos com os fornecedores estejam alinhados às necessidades do negócio
2. Atividades de Operação de Serviço, para monitorar e reportar o desempenho dos fornecedores
3. Atividades de Melhoria Contínua, para assegurar que fornecedores continuam a atender ou exceder as necessidades do negócio

- A. 1 e 2 apenas
- B. 1 apenas
- C. 1 e 3 apenas
- D. Todos acima

**Correct Answer:** D

**Section:** (none)

**Explanation**

**Explanation/Reference:**

O Gerenciamento de Fornecedor negocia e acorda contratos com fornecedores, e gerencia ele através do seu ciclo de vida.

#### **QUESTION 23**

Qual processo contém os subprocessos Negócio, Serviço e Componente?

- A. Gerenciamento da Capacidade
- B. Gerenciamento da Demanda
- C. Gerenciamento de Nível de Serviço
- D. Gerenciamento de Catálogo de Serviço

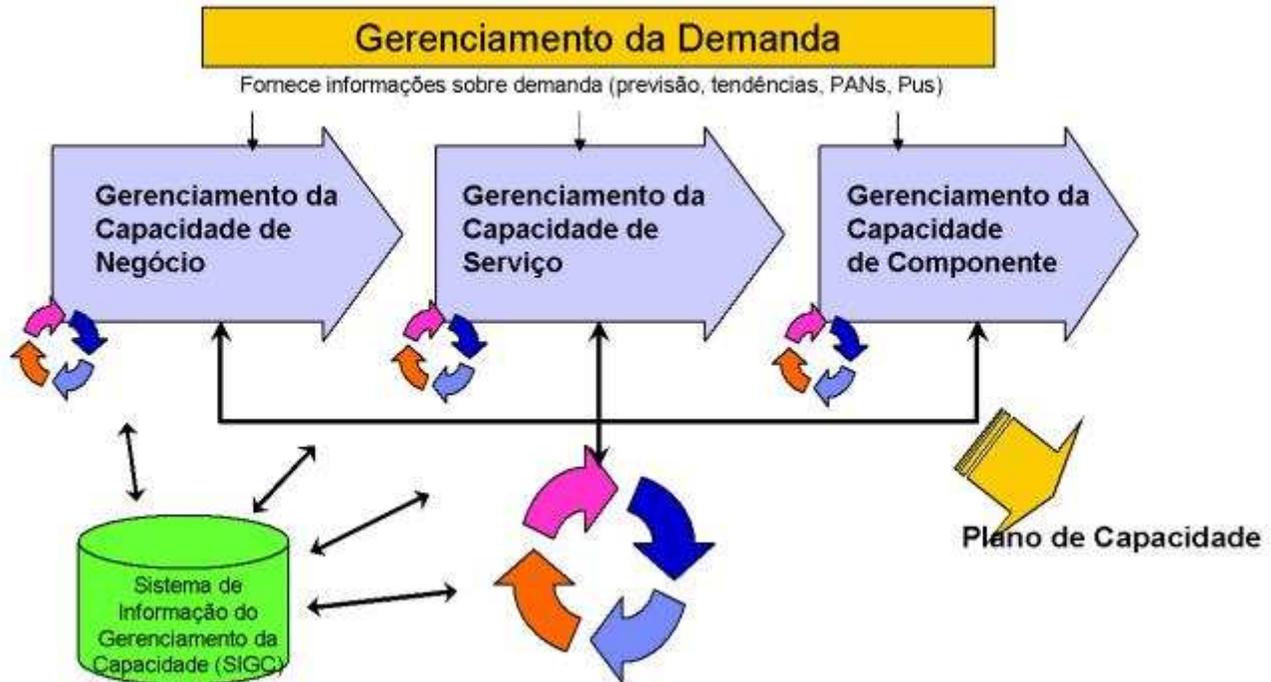
**Correct Answer:** A

**Section:** (none)

**Explanation**

**Explanation/Reference:**

O Gerenciamento de Capacidade requer estes três subprocessos



#### QUESTION 24

Um modelo de processo de mudança deveria incluir:

1. Os passos que deveriam ser tomados para lidar com a mudança
2. Responsabilidades; quem deveria fazer o quê
3. Definições de tempo
4. Procedimentos para escalação

- A. 1, 2 e 3 apenas  
 B. 1 e 2 apenas  
 C. 1, 2 e 4 apenas  
 D. Todos acima

**Correct Answer:** D

**Section:** (none)

**Explanation**

#### **Explanation/Reference:**

A organização pode predefinir modelos de processo de mudança já com passos acordados que podem ser executados para lidar com certos tipos de mudanças.

Estes modelos incluem:

- Passos que devem ser tomados para lidar com as mudanças
- Ordem cronológica para estes passos
- Responsabilidades
- Definições de tempo
- Procedimento de escalação

#### QUESTION 25

Qual dos seguintes MELHOR descreve uma Autoridade de Mudança?

- A. O Comitê Consultivo de Mudanças  
 B. Alguém com o maior poder hierárquico para tomar decisões sobre quais mudanças deveriam ser

aprovadas

- C. Um papel, pessoa ou grupo de pessoas que fornece autorização formal para cada tipo de mudança
- D. O Gerente de Mudança que fornece autorização formal para cada mudança

**Correct Answer:** C

**Section:** (none)

**Explanation**

**Explanation/Reference:**

Autoridade de Mudança pode ser um papel, pessoa ou grupo de pessoas que fornece autorização formal para cada tipo de mudança.

Dependendo do impacto da mudança níveis diferentes de autoridade serão exigidos na avaliação e aprovação. Por exemplo, mudanças que impactam apenas um serviço ou grupo local exigirá a avaliação do CCM ou CCME.

Outro exemplo, mudanças com alto custo e algo grau de risco exigem a participação do Comitê executivo de negócio na avaliação e aprovação.

#### **QUESTION 26**

Qual destes cairia fora do escopo do processo de gerenciamento de mudança?

- A. Uma mudança no processo de gerenciamento de serviço
- B. Uma mudança na infraestrutura de TI
- C. Uma necessidade urgente para substituir um Servidor para restaurar um serviço durante um incidente
- D. Uma mudança em um processo de negócio que depende de Serviços de TI

**Correct Answer:** D

**Section:** (none)

**Explanation**

**Explanation/Reference:**

Mudanças no lado do negócio não são gerenciadas pelo processo de gerenciamento de mudanças da TI.

Faz parte do escopo do Gerenciamento de Mudança mudanças nos ativos de serviço e itens de configuração em todo o ciclo de vida.

#### **QUESTION 27**

Qual das seguintes declarações MELHOR descreve os objetivos do Gerenciamento de Liberação e Implantação?

- A. Construir, testar e entregar a habilidade para fornecer serviços especificados pelo Desenho de Serviço que irão completar os requisitos das partes interessadas e entregar os objetivos pretendidos
- B. Assegurar que cada pacote de Liberação especificado pelo Desenho de Serviço consita de um conjunto de ativos relacionados e componentes de serviço que são compatíveis uns aos outros
- C. Assegurar que todo pacote de Liberação e Implantação possa ser rastreado, instalado, testado, verificado e/ou desinstalado ou retornado se apropriado
- D. Registrar e gerenciar desvios, riscos e questões relacionadas com serviços novos ou alterados

**Correct Answer:** A

**Section:** (none)

**Explanation**

**Explanation/Reference:**

A declaração mais ampla e completa é:

"Construir, testar e entregar a habilidade para fornecer serviços especificados pelo Desenho de Serviço que irão completar os requisitos das partes interessadas e entregar os objetivos pretendidos".

#### **QUESTION 28**

Qual dos seguintes MELHOR descreve o Gerenciamento Técnico?

- A. Um grupo responsável pelo Gerenciamento das Instalações e desenvolvimento de aplicativos
- B. Um grupo de segundo nível que auxilia na resolução de incidentes
- C. Atendentes mais experientes que atuam no diagnóstico de Problemas
- D. Refere-se aos grupos, departamentos ou equipes que fornecem especialidade técnica e gerenciamento da infraestrutura em geral.

**Correct Answer:** D

**Section:** (none)

**Explanation**

**Explanation/Reference:**

Gerenciamento Técnico é uma das funções da Operação de Serviço. Esta função refere-se aos grupos, departamentos ou equipes que fornecem especialidade técnica e gerenciamento da infraestrutura em geral.

**QUESTION 29**

Qual das seguintes funções deveria ser responsável pelo gerenciamento de um data center?

- A. Gerenciamento Técnico
- B. Central de Serviços
- C. Controle de Operações de TI
- D. Gerenciamento das Instalações

**Correct Answer:** D

**Section:** (none)

**Explanation**

**Explanation/Reference:**

Dentro da função Gerenciamento de Operações de TI encontramos a sub-função Gerenciamento das Instalações que gerencia a parte física do ambiente de TI incluindo salas Data centers e de computadores.

**QUESTION 30**

Qual destas declarações sobre Recursos e Habilidades está CORRETA?

- A. Recursos são tipos de Ativos de Serviço e Habilidades não são
- B. Recursos e Habilidades ambos são tipos de Ativos de Serviço
- C. Habilidades são tipos de Ativos de Serviço e Recursos não são
- D. Nem Habilidades e nem Recursos são tipos de Ativos de Serviço

**Correct Answer:** B

**Section:** (none)

**Explanation**

**Explanation/Reference:**

Na Estratégia de Serviço é explicado que os Ativos de Serviço são categorizados como Recursos e Habilidades.

**QUESTION 31**

Como poderíamos definir um Risco?

- A. Alguma coisa que não irá acontecer
- B. Alguma coisa que irá acontecer
- C. Alguma coisa que já aconteceu

D. Alguma coisa que pode acontecer

**Correct Answer:** D

**Section:** (none)

**Explanation**

**Explanation/Reference:**

Risco é definido como um resultado incerto, podendo ser uma oportunidade positiva ou uma ameaça negativa. De forma geral podemos dizer que é algo que pode acontecer, que tem possibilidade de acontecer.

**QUESTION 32**

Um Acordo de Nível de Serviço (ANS) é:

- A. Parte de um contrato comercial que especifica responsabilidades de cada parte
- B. Um acordo entre o Provedor de Serviço e uma equipe interna da TI
- C. Um acordo entre um Provedor de Serviços e um Prestador de Serviços
- D. É o acordo entre um Provedor de Serviços de TI e clientes da TI

**Correct Answer:** D

**Section:** (none)

**Explanation**

**Explanation/Reference:**

Um Acordo de Nível de Serviço (ANS) é sempre estabelecido entre o Provedor de Serviços de TI e clientes da TI.

Um Acordo de Nível Operacional (ANO) é estabelecido entre o Provedor de Serviço e uma equipe interna da TI.

Um contrato de apoio é estabelecido entre o Provedor de Serviços e um Prestador de Serviços (ou Fornecedor)

## Exam D

### QUESTION 1

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
- C. de um Modelo de Requisição
- D. de um Modelo de Mudança

**Correct Answer:** B

**Section:** (none)

**Explanation**

**Explanation/Reference:**

Um Pacote de Liberação pode ser uma unidade de liberação única ou um conjunto estruturado de unidades de liberação.

### QUESTION 2

Qual a finalidade dos Modelos de Requisição?

- A. Dimensionar a carga de serviço no Gerenciamento da Demanda
- B. Facilitar o usuário a solicitar o serviço padrão
- C. Comparar vantagens e desvantagens de diferentes abordagens para Central de Serviços, tais como local ou remota
- D. Ajudar a cumprir Requisições de Serviço irão ocorrer com frequência

**Correct Answer:** D

**Section:** (none)

**Explanation**

**Explanation/Reference:**

Muitas Requisições de Serviço irão ocorrer com frequência, portanto pode-se criar um fluxo já com os passos necessários para cumprir a requisição de maneira consistente e de forma a atender aos níveis de serviços acordados.

Para ajudar nisto, muitas organizações podem criar modelos de requisição pré-definidos.

### QUESTION 3

Qual é o objetivo do Gerenciamento de Acesso?

- A. Fornecer pessoal de segurança para Data Centers e outras instalações
- B. Gerenciar acesso para salas de servidores e outras localizações seguras
- C. Gerenciar o acesso à Central de Serviços
- D. Fornecer direito de acesso para os usuários habilitados a usar um serviço ou grupo de serviços

**Correct Answer:** D

**Section:** (none)

**Explanation**

**Explanation/Reference:**

Fornecer direito de acesso para os usuários habilitados a usar um serviço ou grupo de serviços é um dos objetivos do Gerenciamento de acesso.

## META

- Conceder aos usuários autorizados o direito de usar um serviço, mas negar o acesso a usuários não autorizados.

## OBJETIVOS

- Fornecer direito de acesso para os usuários habilitados a usar um serviço ou grupo de serviços
- Prevenir acessos de usuários não autorizados
- Executar as políticas de segurança estabelecidas no processo de Gerenciamento da Segurança da Informação



Em algumas organizações este processo é conhecido como Gerenciamento de Direitos ou Gerenciamento de Perfis

## QUESTION 4

Identidade e Direitos são dois conceitos importantes envolvidos em qual dos seguintes processos?

- A. Gerenciamento de Acesso
- B. Gerenciamento das Instalações
- C. Gerenciamento de Evento
- D. Gerenciamento da Demanda

**Correct Answer:** A

**Section:** (none)

**Explanation**

**Explanation/Reference:**

Estes são dois conceitos do Gerenciamento de Acesso

## CONCEITOS BÁSICOS

### Acesso

- Refere-se ao nível e extensão de funcionalidades de um serviço ou dados que um usuário tem permissão para usar

### Identidade

- Refere-se à informação que distingue cada usuário dentro da organização
- Por definição, a identidade de um usuário é única para aquele usuário

### Direitos (ou privilégios)

- Refere-se à configurações que o usuário pode acessar em um serviço ou grupo de serviços.
- Direitos típicos, ou níveis de acesso, incluem leitura, escrita, execução, alteração e exclusão de dados.

### Serviços ou grupo de serviços

- Refere-se aos serviços disponibilizados a um usuário ou grupo de usuários.

### Serviços de Diretório

- Refere-se a um tipo de ferramenta específica que é usada para gerenciar acessos e direitos.

## QUESTION 5

Qual processo é responsável por monitorar o desempenho de um Serviço de TI contra os ANSs (Acordos de Nível de Serviço)?

- A. Gerenciamento da Configuração e de Ativo de Serviço
- B. Gerenciamento de Evento
- C. Gerenciamento de Nível de Serviço
- D. Gerenciamento de Desempenho

**Correct Answer:** C

**Section:** (none)

**Explanation**

**Explanation/Reference:**

O Gerenciamento de Nível de Serviço tanto acorda os ANSs como também monitora o desempenho dos serviços contra as metas estabelecidas nos ANSs.

## QUESTION 6

Quais dos seguintes podem ser usados para tratar Incidentes?

1. Modelos de Incidente
2. Registros de Erros Conhecidos

- A. 1 apenas
- B. 2 apenas
- C. Ambos acima
- D. Nenhum dos acima

**Correct Answer:** C

**Section:** (none)

**Explanation**

**Explanation/Reference:**

Um modelo de incidente pode conter passos para resolver o incidente. Os registros de Erros Conhecidos fornecem soluções de contorno para resolver incidentes recorrentes.

#### **QUESTION 7**

Qual processo é responsável por lidar com mudanças de baixo custo, baixo risco e que ocorrem frequentemente?

- A. Gerenciamento de Evento
- B. Gerenciamento de Incidente
- C. Gerenciamento de Mudança
- D. Cumprimento de Requisição

**Correct Answer:** D

**Section:** (none)

**Explanation**

**Explanation/Reference:**

O Cumprimento de Requisição lida com Requisições de Serviço dos usuários.

Muitas destas requisições são pequenas mudanças com baixo risco, frequência recorrente e baixo custo

Exemplos:

troca de senha,  
instalação de um software adicional no PC,  
realocação de desktop)

#### **QUESTION 8**

Quem é responsável por garantir que o processo Cumprimento de Requisição está sendo executado de acordo com o processo acordado e documentado?

- A. O Diretor de TI
- B. O Dono deste Processo
- C. O Dono de algum Serviço
- D. O Cliente

**Correct Answer:** B

**Section:** (none)

**Explanation**

**Explanation/Reference:**

Todo processo tem que ter um Dono de Processo que é responsável por assegurar que o processo seja executado conforme acordado e documentado, e que atinja os objetivos propostos.

#### **QUESTION 9**

Qual papel abaixo presta contas por um serviço específico dentro de uma organização?

- A. O Gerente de Nível de Serviço
- B. O Gerente de Relacionamento com Negócio
- C. O Dono do Serviço
- D. O Gerente da Central de Serviços

**Correct Answer:** C

**Section:** (none)

**Explanation**

**Explanation/Reference:**

O Dono do Serviço presta contas por um serviço específico. Demais opções são gerentes de processos que se responsabilizam por processos específicos.



<http://www.gratisexam.com/>

**QUESTION 10**

Um dos cinco aspectos do Desenho de Serviço é o desenho de soluções de serviços. O que faz parte deste Desenho de Soluções?

- A. Inclui apenas habilidades necessárias e acordadas
- B. Inclui apenas recursos e habilidades necessárias
- C. Inclui apenas requisitos técnicos
- D. Inclui todos os requisitos funcionais, recursos e habilidades necessárias e acordadas

**Correct Answer:** D

**Section:** (none)

**Explanation**

**Explanation/Reference:**

Desenho de Soluções Inclui todos os requisitos funcionais, recursos e habilidades necessárias e acordadas

## Requisitos de negócio e de serviço

O Desenho de Serviço precisa considerar todos os elementos do serviço através de uma visão holística. Esta abordagem deve considerar o serviço e seus componentes garantindo que o serviço atenda às funcionalidades e qualidade esperadas pelo negócio em todas as áreas:

- Escalabilidade
- Processos de negócio e unidades de negócio
- Funcionalidade e requisitos acordados
- Acordo de Nível de Serviço
- Tecnologia usada
- Componentes e serviços internos e externos
- Medidas de desempenho
- Níveis de Segurança



### QUESTION 11

Um dono de processo é responsável por quais dos seguintes?

1. Documentar e divulgar o processo
2. Definir indicadores de desempenho para avaliar o processo
3. Melhorar o processo
4. Assegurar que o pessoal do processo receba o treinamento requerido

- A. 1, 3 e 4 apenas
- B. 1, 2 e 3 apenas
- C. 1, 2 e 4 apenas
- D. Todos acima

**Correct Answer:** D

**Section:** (none)

**Explanation**

**Explanation/Reference:**

Todos acima são responsabilidades de um Dono de Processo.

### QUESTION 12

Qual das seguintes declarações está CORRETA?

- A. Donos de processo são mais importantes para gerenciar o serviço do que os donos de serviço
- B. Donos de serviço são mais importantes para gerenciar o serviço do que os donos de processo
- C. Tanto os donos de serviço são importantes para gerenciar o serviço quanto os donos de processo
- D. Donos de processo e donos de serviço não necessários dentro da mesma organização

**Correct Answer:** C

**Section:** (none)

**Explanation**

**Explanation/Reference:**

Tanto os donos de serviço são importantes para gerenciar o serviço quanto os donos de processo. Os donos de processo também se envolvem na melhoria de um serviço.

**QUESTION 13**

Qual das seguintes declarações está INCORRETA?

O Dono de Serviço:

- A. é responsável pelo monitoramento e operação no dia-a-dia do serviço que ele possui
- B. é responsável pela melhoria contínua e gerenciamento de mudanças que afetam o serviço que ele possui
- C. é uma parte interessada primária em todos os processos de TI que suportam os serviços que ele possui
- D. é quem presta contas por um serviço específico dentro de uma organização

**Correct Answer:** A

**Section:** (none)

**Explanation**

**Explanation/Reference:**

O Dono de Serviço normalmente é alguém da gerência sênior que se responsabiliza por um serviço. Este papel não vai ser responsável pelo monitoramento e operação no dia-a-dia do serviço que ele possui. Este seria um papel das funções da Operação de Serviço.

**QUESTION 14**

Um Dono de Processo foi identificado com um "I" na matriz RACI. Qual dos seguintes seria esperado para ele?

- A. Fornecer conselhos e autorização em uma determinada atividade
- B. Executar uma atividade do processo
- C. Manter atualizado sobre o progresso de uma atividade
- D. Gerenciar uma atividade do processo

**Correct Answer:** C

**Section:** (none)

**Explanation**

**Explanation/Reference:**

O "I" significa que alguém tem que ser informado sobre decisões em uma determinada atividade de um processo.

**QUESTION 15**

Qual dos seguintes NÃO é responsabilidade do Gerente de Catálogo de Serviço?

- A. Assegurar que a informação no Catálogo de Serviço está exata
- B. Assegurar que a informação dentro do Funil de Serviço está exata
- C. Assegurar que a informação no Catálogo de Serviço é consistente com a informação que está no Portfólio de Serviço
- D. Assegurar que todos os serviços em operação estão registrados no Catálogo de Serviço

**Correct Answer:** B

**Section:** (none)

**Explanation**

**Explanation/Reference:**

Gerente de Catálogo de Serviço é responsável pelas informações que constam apenas no catálogo de serviço. Atualizar informação que está dentro do Funil de Serviço é uma responsabilidade do processo Gerenciamento de Portfólio.

**QUESTION 16**

Um Pacote de Desenho de Serviço deveria ser produzido para qual dos seguintes?

1. Um novo serviço de TI
2. Uma grande mudança em um serviço de TI
3. Uma Mudança Emergencial em um serviço de TI
4. Uma retirada (aposentadoria) de um serviço de TI

- A. 1, 2 e 3 apenas  
B. 1, 2 e 4 apenas  
C. 1, 3 e 4 apenas  
D. Todos acima

**Correct Answer:** B

**Section:** (none)

**Explanation**

**Explanation/Reference:**

O Pacote de Desenho de Serviço (PDS) deve ser produzido durante o estágio de desenho para cada serviço novo, mudança maior ou remoção de serviço.

Na remoção/retirada de um serviço também se produz este pacote de desenho, pois é necessário desenhar como ficará a infraestrutura com a retirada de um serviço.

Apenas não se produz um PDS para uma mudança emergencial, pois mudanças emergenciais não são planejadas, são realizadas em curto espaço de tempo para corrigir erros que aparecem na infraestrutura e que geram um alto impacto no negócio.

**QUESTION 17**

Para que serve uma Matriz RACI?

- A. Para fazer análise de desempenho dos processos  
B. Para listar os itens de configuração de um serviço  
C. Para gerenciar os serviços  
D. Para ajudar a definir papéis e responsabilidades envolvidos em um processo

**Correct Answer:** D

**Section:** (none)

**Explanation**

**Explanation/Reference:**

Para definir e distribuir as responsabilidades e papéis envolvidos em um processo, a ITIL recomenda que se utilize uma matriz RACI, que serve como ferramenta para designar quatro responsabilidades para qualquer tipo de atividade importante no processo.

**QUESTION 18**

Qual dos seguintes define o nível de proteção no Gerenciamento da Segurança da Informação?

- A. O Diretor de TI  
B. O Gerente de Segurança da Informação  
C. O Negócio (Cliente)  
D. O Gerente de Nível de Serviço

**Correct Answer:** C

**Section:** (none)

**Explanation**

**Explanation/Reference:**

O Negócio (Cliente) gera requisitos para definir o nível de proteção no Gerenciamento da Segurança da Informação.

Sempre deve ser ouvido primeiro o cliente.

**QUESTION 19**

O que um serviço sempre entrega para os clientes?

- A. Softwares aplicativos
- B. Infraestrutura
- C. Valor
- D. Recursos

**Correct Answer:** C

**Section:** (none)

**Explanation**

**Explanation/Reference:**

“Um serviço é um meio de entregar valor aos clientes, facilitando os resultados que os clientes querem alcançar, sem ter que assumir custos e riscos.”

Entregar valor é uma característica importante para um serviço de TI.

**QUESTION 20**

Qual estágio do Ciclo de Vida do Serviço está MAIS preocupado com o desenho de um serviço novo ou alterado?

- A. Melhoria de Serviço Continuada
- B. Transição de Serviço
- C. Estratégia de Serviço
- D. Desenho de Serviço

**Correct Answer:** D

**Section:** (none)

**Explanation**

**Explanation/Reference:**

O desenho de um serviço novo ou alterado ocorre no estágio Desenho de Serviço.

**QUESTION 21**

Qual dos seguintes está preocupado com equidade e transparência?

- A. Capacidade de Gerenciamento
- B. Governança Corporativa
- C. Estratégia de Serviço
- D. Gerenciamento de Nível de Serviço

**Correct Answer:** B

**Section:** (none)

**Explanation**

**Explanation/Reference:**

Conforme apresentado no final do módulo 8, transparência e prestação de contas são preocupações da Governança Corporativa.

#### **QUESTION 22**

Onde deveriam ser documentados os detalhes de uma solução de contorno?

- A. No Acordo de Nível de Serviço (ANS)
- B. No Registro de Erros Conhecidos
- C. No Sistema de Informação do Gerenciamento da Disponibilidade
- D. No Plano de Continuidade do Serviço de TI

**Correct Answer:** B

**Section:** (none)

**Explanation**

#### **Explanation/Reference:**

Durante o diagnóstico de um problema uma solução de contorno pode ser descoberta, quando isto acontecer pode ser levantado um registro de erro conhecido que será armazenado no Banco de Dados de Erros Conhecidos (BDEC).

#### **QUESTION 23**

Por que os frameworks e padrões públicos (como a ITIL) são atrativos quando comparados com um conhecimento proprietário?

- A. Conhecimento proprietário é difícil de adotar, replicar ou transferir, pois eles frequentemente não estão documentados
- B. Padrões públicos são sempre mais baratos para adotar
- C. Frameworks públicos são prescritivos e dizem a você o que exatamente deve ser feito
- D. Conhecimento proprietário já foi testado em muitas organizações

**Correct Answer:** A

**Section:** (none)

**Explanation**

#### **Explanation/Reference:**

#### **QUESTION 24**

Qual dos seguintes NÃO é um benefício de usar frameworks e padrões públicos?

- A. Conhecimentos de frameworks públicos são mais distribuídos amplamente
- B. Eles são sempre livres, assegurando que eles possam ser implementados rapidamente
- C. Eles são validados através de muitos ambientes tornando-os mais robustos
- D. Eles facilitam a colaboração entre organizações fornecendo uma linguagem comum

**Correct Answer:** B

**Section:** (none)

**Explanation**

#### **Explanation/Reference:**

Um framework como a ITIL não necessariamente será implantado rapidamente. Um processo de implantação dos processos propostos pela ITIL pode demorar meses.

#### **QUESTION 25**

Quais dos seguintes são objetivos da Operação de Serviço?

1. Coordenar e executar as atividades e processos necessários para entregar e gerenciar serviços em

acordos de nível de serviço com o negócio.

2. Entregar a estabilidade na infraestrutura de TI a um custo justificável
3. Apoiar a Melhoria de Serviço Continuada através de monitoramento do desempenho, análise de métricas e coleta de dados.
4. Obter sucesso nas liberações de serviço dentro do ambiente de produção

- A. 1, 2, 3 apenas
- B. 2 e 3 apenas
- C. 2, 3 e 4 apenas
- D. Todos acima

**Correct Answer:** A

**Section:** (none)

**Explanation**

**Explanation/Reference:**

"4. Obter sucesso nas liberações de serviço dentro do ambiente de produção" é um objetivo do estágio Transição de Serviço.

#### **QUESTION 26**

Qual dos seguintes é a MELHOR definição de um Evento?

- A. Um evento pode ser definido como qualquer ocorrência que tem significado para o gerenciamento da infraestrutura de TI ou entrega de serviço de TI e avaliação de impacto que um desvio pode causar aos serviços.
- B. Uma interrupção não planejada em um serviço de TI
- C. A causa desconhecida de um ou mais incidentes
- D. Algo que pode estar reduzindo a qualidade de um serviço ou provocando a interrupção de um serviço

**Correct Answer:** A

**Section:** (none)

**Explanation**

**Explanation/Reference:**

Um evento pode ser definido como qualquer ocorrência que tem significado para o gerenciamento da infraestrutura de TI ou entrega de serviço de TI e avaliação de impacto que um desvio pode causar aos serviços.

Eventos são tipicamente notificações criadas por serviço de TI, Item de Configuração (IC) ou ferramenta de monitoramento.

#### **QUESTION 27**

Um Registro do Erro Conhecido foi levantado após diagnóstico de um Problema sem antes ter sido descoberta uma solução de contorno. É válido registrar o Erro Conhecido neste momento?

- A. Sim, não existe um ponto exato para levantar o Registro do Erro Conhecido.
- B. Não, pois a solução de contorno precisa ser descoberta antes do registro do Erro Conhecido ser criado
- C. Não, pois o Erro Conhecido apenas pode ser levantado após uma solução definitiva ter sido implantada via Gerenciamento de Mudança
- D. Não, pois o registro do Erro Conhecido precisa ser levantado ao mesmo que a descoberta de uma solução de contorno

**Correct Answer:** A

**Section:** (none)

**Explanation**

**Explanation/Reference:**

Assim que o diagnóstico do problema estiver completo e particularmente onde uma solução de contorno foi descoberta (ainda que não haja uma solução definitiva/permanente), um Registro de Erro Conhecido precisa ser levantado e cadastrado na Banco de Erros Conhecidos - assim se outros incidentes ou problemas ocorrerem, eles podem ser identificados e o serviço restaurado mais rapidamente.

Entretanto, em alguns casos pode ser vantajoso levantar o Registro do Erro Conhecido ainda mais cedo durante o processo - apenas para efeitos de informação, por exemplo - embora o diagnóstico não ter sido completado ou uma solução contorno encontrada, por isso, é inoportuno definir em que ponto exatamente um Registro de Erro Conhecido deve ser levantado.

Em resumo, o Registro do Erro Conhecido deve ser levantado sempre que for útil!

#### **QUESTION 28**

Quais dos seguintes são princípios para a comunicação dentro da Operação de Serviço?

1. Todas as comunicações precisam ter um propósito pretendido ou uma ação resultante.
2. A comunicação não deve ser realizada antes que haja uma audiência claramente definida

- A. 1 apenas
- B. 2 apenas
- C. Ambos acima
- D. Nenhum dos acima

**Correct Answer: C**

**Section: (none)**

**Explanation**

#### **Explanation/Reference:**

Um princípio importante é que toda a comunicação precisa ter um propósito pretendido ou uma ação resultante.

A informação não deveria ser comunicada sem que haja uma audiência clara.

Além disto, a audiência deveria ser envolvida ativamente para determinar as necessidades para a comunicação e o que eles irão fazer com a informação.

#### **QUESTION 29**

Qual dos seguintes MELHOR descreve a meta do Gerenciamento de Acesso?

- A. Fornecer um canal para os usuários requisitarem e receberem serviços padrão
- B. Conceder aos usuários autorizados o direito de usar um serviço, mas negar o acesso a usuários não autorizados.
- C. Prevenir incidentes recorrentes
- D. Estabelecer uma política de acesso aos sistemas

**Correct Answer: B**

**Section: (none)**

**Explanation**

#### **Explanation/Reference:**

A meta do Gerenciamento de Acesso é conceder aos usuários autorizados o direito de usar um serviço, mas negar o acesso a usuários não autorizados.

#### **QUESTION 30**

Qual dos seguintes é a MELHOR descrição de uma Central de Serviços Centralizada?

- A. A central está localizada dentro ou fisicamente próxima da comunidade de usuários a qual ela serve
- B. A central usa tecnologia e outras ferramentas de suporte para dar impressão que múltiplas localidades de suporte estão no mesmo local
- C. A central fornece suporte global 24 horas

D. Existe uma única central em uma localização que serve toda a organização

**Correct Answer:** D

**Section:** (none)

**Explanation**

**Explanation/Reference:**

Quando é usado uma Central de Serviços Centralizada existe uma única central em uma localização que serve toda a organização (isto inclui várias unidades de negócio ou filiais).

**QUESTION 31**

O Desenho de Serviço enfatiza a importância dos 4 Ps. Qual das listas abaixo contém estes 4 Ps?

- A. Pessoas, Produtos, Parceiros, Patrimônio
- B. Pessoas, Processos, Produtos, Parceiros
- C. Potencial, Preparação, Performance, Patrimônio
- D. Pessoas, Potencial, Produtos, Performance

**Correct Answer:** B

**Section:** (none)

**Explanation**

**Explanation/Reference:**

Os 4 Ps do Desenho são: Pessoas, Processos, Produtos, Parceiros

**QUESTION 32**

Qual processo na Operação de Serviço identifica a causa raiz de uma falha em um componente de serviço que está provocando indisponibilidade no serviço?

- A. Gerenciamento de Problema
- B. Gerenciamento de Incidente
- C. Gerenciamento de Evento
- D. Gerenciamento de Mudança

**Correct Answer:** A

**Section:** (none)

**Explanation**

**Explanation/Reference:**

O diagnóstico da causa raiz de falhas ocorre no Gerenciamento de Problema.

O Gerenciamento de Incidente foca em restaurar o serviço o mais rápido possível usando soluções de contorno já disponíveis.

Quando há um incidente para o qual não se conhece a causa raiz se levanta o registro de um Problema.

## Exam E

### QUESTION 1

Combine as seguintes atividades com os estágios do Ciclo de Deming:

1. Monitorar, Medir e Revisar
2. Melhoria Contínua
3. Implantar Iniciativas
4. Planejar para Aperfeiçoar

- A. 1 - Planejar, 2 - Fazer, 3 - Verificar, 4 - Agir  
B. 3 - Planejar, 2 - Fazer, 4 - Verificar, 1 - Agir  
C. 4 - Planejar, 3 - Fazer, 1 - Verificar, 2 - Agir  
D. 2 - Planejar, 3 - Fazer, 4 - Verificar, 1 - Agir

**Correct Answer:** C

**Section:** (none)

**Explanation**

**Explanation/Reference:**

O Ciclo de Deming é o PDCA.

P - Planejar / 4. Planejar para Aperfeiçoar

D- Executar / 3. Implantar Iniciativas

C - Verificar / 1. Monitorar, Medir e Revisar

A - Agir / 2. Melhoria Contínua

### QUESTION 2

No modelo de Melhoria de Serviço Continuada, o estágio "Como nós chegaremos lá?" é sustentado por qual conjunto de atividades?

- A. Avaliações de referência (baseline)  
B. Melhorias de serviço e de processo  
C. Tomada de medidas e registro de métricas  
D. Estabelecimento de metas de medição

**Correct Answer:** B

**Section:** (none)

**Explanation**

**Explanation/Reference:**

Após a avaliação da situação atual se propõe um conjunto de objetivos mensuráveis e estes objetivos podem estar relacionados a melhoria de serviço e de processo.

Por exemplo, pode se identificar que não há um processo para identificar soluções definitivas e eliminar incidentes recorrentes, então como objetivo de melhoria pode ser estabelecido que será implantado um processo de gerenciamento de problema dentro de um prazo desejado.

### QUESTION 3

Quais das seguintes atividades são de responsabilidade de um Gerente de Fornecedor?

1. Negociar e acordar Contratos
2. Atualizar o banco de dados de Fornecedor e de Contrato
3. Planejar possíveis encerramentos, renovação e prorrogação de contratos
4. Gerenciar relacionamentos com fornecedores internos (departamentos da mesma organização do provedor de serviços)

- A. 1, 2 e 3 apenas  
B. 1, 3 e 4 apenas  
C. 2, 3 e 4 apenas

D. Nenhuma das acima

**Correct Answer:** A

**Section:** (none)

**Explanation**

**Explanation/Reference:**

Gerenciar relacionamentos com fornecedores internos não é o foco do processo Gerenciamento de Fornecedor.

Os fornecedores internos, no caso equipes de TI ou áreas da mesma organização, serão gerenciadas pelo Gerenciamento de Nível de Serviço (GNS).

No GNS são estabelecidos os ANOs entre o Provedor de Serviço de TI e equipes internas da mesma organização. Estes ANOs serão gerenciados pelo GNS.

#### **QUESTION 4**

Qual é a MELHOR definição de um Item de Configuração (CI)?

- A. Um item de hardware ou software registrado em um banco de dados de ativos
- B. Uma coleção de informação usada para descrever um item de software ou de hardware
- C. Um ativo, componente de serviço ou outro item que está, ou estará, sob controle do Gerenciamento de Configuração
- D. Informação registrada pela Central de Serviços quando um Incidente é reportado

**Correct Answer:** C

**Section:** (none)

**Explanation**

**Explanation/Reference:**

Item de Configuração (IC) é um ativo, componente de serviço ou outro item que está, ou estará, sob o controle do Gerenciamento de Configuração.

#### **QUESTION 5**

Quais dos seguintes deveriam estar disponíveis para a Central de Serviços?

1. Dados de Erros Conhecidos
2. Agenda de Mudanças Programadas
3. Sistema de Gerenciamento do Conhecimento de Serviço
4. Relatório das ferramentas de monitoramento

- A. 1, 2 e 3 apenas
- B. 1, 2 e 4 apenas
- C. 2, 3 e 4 apenas
- D. Todos acima

**Correct Answer:** D

**Section:** (none)

**Explanation**

**Explanation/Reference:**

Todos os itens acima são fontes de informações que ajudam a Central de Serviços a lidar com incidentes e outras questões relacionadas ao suporte.

#### **QUESTION 6**

Qual dos seguintes NÃO é um objetivo da função Gerenciamento de Operações?

- A. Disponibilizar habilidades para diagnosticar qualquer falha que ocorra nas Operações de TI
- B. Fazer um exame criterioso e melhorias para melhorar serviços a custos reduzidos

- C. Atuar como primeiro nível de suporte na investigação e diagnóstico de incidentes registrados pelos usuários
- D. Fazer a manutenção do status quo para alcançar estabilidade dos processos e atividades do dia-a-dia

**Correct Answer:** C

**Section:** (none)

**Explanation**

**Explanation/Reference:**

"Atuar como primeiro nível de suporte na investigação e diagnóstico de incidentes registrados pelos usuários" é um objetivo para a Central de Serviço.

#### **QUESTION 7**

Qual parte da ITIL fornece orientações para adaptar as boas práticas para ambientes de negócio específicos e estratégias organizacionais?

- A. The ITIL Complementary Guidance (Guia Complementar da ITIL)
- B. O livro de Suporte ao Serviço
- C. Pocket Guides (Guias de bolso)
- D. O livro de Estratégia do Serviço

**Correct Answer:** A

**Section:** (none)

**Explanation**

**Explanation/Reference:**

Os Guias Complementares fornecem publicações sobre como usar a ITIL em conjunto com outros frameworks ou em cenários específicos.

#### **QUESTION 8**

Qual processo tem como papel "entendimento de padrões de atividades do negócio"?

- A. Gerenciamento da Demanda
- B. Gerenciamento de Fornecedor
- C. Central de Serviços
- D. Cumprimento de Requisição

**Correct Answer:** A

**Section:** (none)

**Explanation**

**Explanation/Reference:**

O estudo da demanda e carga de trabalho acontece no Gerenciamento da Demanda.

#### **QUESTION 9**

A Transição de Serviço efetiva pode melhorar significativamente a habilidade do Provedor de Serviços em lidar com volumes de que?

- A. Requisições de serviço
- B. Mudanças e Liberações
- C. Reinicialização de senhas
- D. Incidentes e Problemas

**Correct Answer:** B

**Section:** (none)

## Explanation

### Explanation/Reference:

Os processos da Transição de Serviço ajudam o Provedor de Serviços a lidar melhor com mudanças e liberações.

### QUESTION 10

Entendimento do nível de risco durante e após a mudança e fornecimento de confiança no grau de conformidade com os requisitos de governança durante a mudança, ambos são formas de adicionar valor ao negócio através de qual parte do ciclo de vida do serviço?



<http://www.gratisexam.com/>

- A. Transição de Serviço
- B. Gerenciamento de Riscos
- C. Gerenciamento da Continuidade do Serviço de TI
- D. Gerenciamento da Disponibilidade

**Correct Answer:** A

**Section:** (none)

### Explanation

### Explanation/Reference:

As mudanças são tratadas no estágio Transição de Serviço.

O gerenciamento de riscos não é uma parte do ciclo de vida, é uma disciplina que apóia os processos do ciclo de vida.

### QUESTION 11

Em termos de agregação de valor ao negócio, qual dos seguintes está associado a contribuição do estágio Operação de Serviço?

- A. O custo do serviço é designado, predito e validado
- B. Iniciativas para otimização são identificadas
- C. O valor do serviço é modelado
- D. É onde de fato o valor do serviço está sendo visto pelos clientes

**Correct Answer:** D

**Section:** (none)

### Explanation

### Explanation/Reference:

Do ponto de vista do cliente, a Operação de Serviço é onde de fato o valor é visto:

- Serviços precisam ser executados dentro do orçamento
- Suporte e entrega de serviços de TI esperados pelas unidades de negócios

### QUESTION 12

Procurar formas para melhorar a eficácia e a eficiência dos processos e serviços, bem como sua relação custo-benefício é um propósito de qual parte do ciclo de vida do serviço?

- A. Operação de serviço
- B. Transição de Serviço
- C. Melhoria de Serviço Continuada
- D. Estratégia de Serviço

**Correct Answer:** C

**Section:** (none)

**Explanation**

**Explanation/Reference:**

A MSC procura formas para melhorar a eficácia e a eficiência dos processos e serviços, bem como sua relação custo-benefício.

**QUESTION 13**

Percepções do cliente e resultados do negócio ajudam a definir o que?

- A. O valor do serviço
- B. Satisfação do cliente
- C. Custo total de propriedade
- D. Principal Indicador de Desempenho (PDI)

**Correct Answer:** A

**Section:** (none)

**Explanation**

**Explanation/Reference:**

O valor é determinado pela percepção do cliente, sua preferência e resultados no negócio.

- O valor de um serviço pode ser algo subjetivo.
- O valor é determinado pela percepção do cliente, sua preferência e resultados no negócio.
  - A percepção do cliente é influenciada por:
    - Experiência anterior
    - Comparação com concorrentes
    - A imagem em si
  - Os clientes também tem suas preferências.
  - Os resultados no negócio também orientam a perspectiva de valor.



Based on OGC ITIL® material.  
Reproduced under licence from OGC

**QUESTION 14**

O efeito positivo que clientes percebem que um serviço pode ter nos resultados do seu negócio é referido como o que?

- A. A utilidade de um serviço
- B. A garantia de um serviço
- C. O valor econômico de um serviço
- D. Retorno sobre o investimento

**Correct Answer:** A

**Section:** (none)

**Explanation**

**Explanation/Reference:**

Das opções a melhor é Utilidade, pois utilidade está relacionada a funcionalidades de um aplicativo. Se o negócio não tiver as funcionalidades necessárias, o aplicativo não vai ter serventia para o negócio. Lógico que Garantia e Utilidade andam lado a lado, só que uma opção tem que ser escolhida, então se escolha a que for de maior relevância para o negócio

**QUESTION 15**

Um consultor fez duas recomendações para você em um relatório:

1. Incluir terminologia legal em seu Acordo de Nível de Serviço (ANS)
2. Não é necessário estar pronto para medir todas as metas do ANS.

Quais das recomendações estão em conformidade com as boas práticas do Gerenciamento de Nível de Serviço da ITIL?

- A. 1 apenas
- B. 2 apenas
- C. Ambos acima
- D. Nenhum dos acima

**Correct Answer:** D

**Section:** (none)

**Explanation**

**Explanation/Reference:**

Lembre-se que ANS é um acordo e não um contrato. Só em contrato se usa linguagem legal.

**QUESTION 16**

Qual é a lista CORRETA para os três níveis de um Acordo de Nível de Serviço (ANS) multi-nível?

- A. Tecnologia, Cliente, Usuário
- B. Corporativo, Cliente, Serviço
- C. Corporativo, Cliente, Tecnologia
- D. Serviço, Usuário, TI

**Correct Answer:** B

**Section:** (none)

**Explanation**

**Explanation/Reference:**

Um ANS multi-nível cobre:

- Nível corporativo: cobre todos os assuntos genéricos
- Nível cliente: cobre todos os assuntos do GNS que são relevantes para um grupo específico de clientes ou

unidades de negócio

- Nível serviço: cobre todos os assuntos relevantes relacionados a um serviço específico para um cliente específico.

#### **QUESTION 17**

O que provavelmente causaria uma perda de confiança no processo de Gerenciamento de Nível de Serviço?

- A. Medições que combinariam com a percepção do cliente sobre o serviço
- B. Termos no Acordo de Nível de Serviço (ANS) de forma clara, concisa e sem ambiguidade
- C. Inclusão de metas no ANS que não podem ser efetivamente medidas
- D. Envolver os clientes na elaboração dos Requisitos de Nível de Serviço

**Correct Answer:** C

**Section:** (none)

**Explanation**

#### **Explanation/Reference:**

Inclusão de metas no ANS que não podem ser efetivamente medidas causaria uma perda de confiança no processo de Gerenciamento de Nível de Serviço.

Somente aquilo que pode ser medido pode ser gerenciado.

#### **QUESTION 18**

Em qual documento você espera ver uma visão da realização dos serviços atuais em relação às metas?

- A. Acordo de Nível Operacional (ANO)
- B. Plano de Capacidade
- C. Acordo de Nível de Serviço (ANS)
- D. Gráfico de Monitoração do Acordo de Nível de Serviço (Gráfico MANS)

**Correct Answer:** D

**Section:** (none)

**Explanation**

#### **Explanation/Reference:**

Um Gráfico de Monitoração do Acordo de Nível de Serviço é usado para ajudar a monitorar e reportar resultados atingidos em comparação com Metas de Nível de Serviço estabelecidas.

Um Gráfico MANS geralmente usa um código de cores para melhor demonstrar qual Meta de Nível de Serviço foi atingida, não foi atingida ou quase não foi atingida durante cada um dos 12 meses anteriores.

#### **QUESTION 19**

Qual parte do processo de Gerenciamento de Mudança lida com o que deveria ser feito se a mudança falhasse?

- A. Planejamento de Remediação
- B. Categorização
- C. Priorização
- D. Revisão e Fechamento

**Correct Answer:** A

**Section:** (none)

**Explanation**

#### **Explanation/Reference:**

Nenhuma mudança deveria ser aprovada sem um plano de remediação.

Idealmente, deve haver um plano de remediação para restaurar a organização para a sua situação inicial, muitas vezes através da recarga de um conjunto de linha de base de ICs, especialmente software e dados.

**QUESTION 20**

Qual declaração sobre o Comitê Consultivo de Mudança Emergencial (CCME) está CORRETA?

- A. O CCME considera cada Requisição de Mudança com alta prioridade
- B. Entre os deveres do CCME está a revisão de mudanças emergenciais realizadas
- C. O CCME irá ser usado para mudanças emergenciais onde pode não existir tempo para acionar um Comitê Consultivo de Mudança (CCM)
- D. O CCME será presidido pelo Gerente de TI

**Correct Answer:** C

**Section:** (none)

**Explanation**

**Explanation/Reference:**

Quando surge a necessidade de uma mudança emergencial, pode não haver tempo para se criar um CCM completo.

É, portanto, necessário identificar uma configuração menor com autoridade para tomar decisões emergenciais. Este corpo é conhecido como Comitê Consultivo de Mudança Emergencial (CCME).

**QUESTION 21**

Qual processo é responsável por controlar, registrar e reportar versões, atributos e relacionamentos entre os componentes da infraestrutura de TI?

- A. Gerenciamento da Capacidade
- B. Gerenciamento de Mudança
- C. Gerenciamento do Conhecimento
- D. Gerenciamento da Configuração e de Ativo de Serviço

**Correct Answer:** D

**Section:** (none)

**Explanation**

**Explanation/Reference:**

Gerenciamento da Configuração e de Ativo de Serviço é responsável por controlar, registrar e reportar versões, atributos e relacionamentos entre os componentes da infraestrutura de TI.

**QUESTION 22**

Qual das seguintes declarações sobre o Gerenciamento da Configuração e de Ativo de Serviço está(ão) CORRETA(S)?

1. Um Item de Configuração (IC) pode existir como parte de qualquer número de outros ICs ao mesmo tempo
2. Escolher o nível certo de IC é uma questão relacionada com alcançar o balanceamento entre disponibilidade da informação e o nível certo de controle da infraestrutura

- A. 1 apenas
- B. 2 apenas
- C. Ambas acima
- D. Nenhuma das acima

**Correct Answer:** C

**Section:** (none)

**Explanation**

**Explanation/Reference:**

As duas declarações estão corretas: Um Item de Configuração (IC) pode existir como parte de qualquer

número de outros ICs ao mesmo tempo. Um servidor de banco de dados pode ser um IC que faz parte de vários outros ICs Aplicativos, por exemplo.

Escolher o nível certo de IC é uma questão relacionada com alcançar o balanceamento entre disponibilidade da informação e o nível certo de controle da infraestrutura. O nível de detalhamento se refere a quanto de informação será detalhada para cada IC. Para um IC Computador de Mesa, por exemplo, pode ser detalhado o modelo do teclado, mouse e outros periféricos. Quando mais detalhes forem coletados, mais esforço gerará para manter estas informações atualizadas. Por isto é importante fazer definir quais informações são importantes para o controle da infraestrutura.

### **QUESTION 23**

Qual é o nome da área onde versões definitivas de todas as mídias de Itens de Configuração são armazenadas e protegidas?

- A. Biblioteca de Mídia Definitiva
- B. Armazém de Software Definitivo
- C. Biblioteca Segura de Software
- D. Sistema de Gerenciamento do Conhecimento de Serviço

**Correct Answer:** A

**Section:** (none)

**Explanation**

#### **Explanation/Reference:**

Uma BMD é uma ou mais localidades em que a versão de todos os Itens de Configuração software em sua forma definitiva e aprovada são armazenados de maneira segura.

A BMD também pode conter ICs tais como licenças e documentação.

A BMD é uma área de armazenamento lógica única, mesmo que existam diversas localidades.

Todos os softwares na BMD estão sob o Controle do Gerenciamento de Mudanças e de Liberações e são registrados no Sistema do Gerenciamento da Configuração.

Somente software proveniente da BMD serão aceitos para o uso em Liberações.

### **QUESTION 24**

Qual modelo entrega uma visão dos serviços, ativos e infraestrutura?

- A. Modelo de Incidente
- B. Modelo de Problema
- C. Modelo de Configuração
- D. Modelo de Mudança

**Correct Answer:** C

**Section:** (none)

**Explanation**

#### **Explanation/Reference:**

O Gerenciamento da Configuração oferece um modelo de serviços, ativos e infraestrutura através do registro dos relacionamentos entre os itens de configuração.

### **QUESTION 25**

Onde você esperaria ver metas de tempo documentadas para resolução de incidentes?

- A. Acordo de Nível de Serviço (ANS)
- B. Requisição de Mudança (RDM)
- C. Portfólio de Serviço
- D. Descrição do Serviço

**Correct Answer:** A

**Section:** (none)

**Explanation**

**Explanation/Reference:**

Metas para tempo de resolução de incidentes podem ser acordadas entre o Provedor de Serviços e Clientes e elas serão documentadas em um Acordo de Nível de Serviço.

**QUESTION 26**

Qual atividade do Gerenciamento de Problema ajuda a assegurar que a natureza certa do problema pode ser facilmente rastreada e informação gerencial útil pode ser obtida?

- A. Categorização
- B. Registro
- C. Priorização
- D. Fechamento

**Correct Answer:** A

**Section:** (none)

**Explanation**

**Explanation/Reference:**

A categorização dos problemas será gerar informação útil para os relatórios de revisão de serviço e processos.

**QUESTION 27**

Qual dos seguintes ajuda a determinar o nível de impacto de um problema?

- A. Biblioteca de Mídia Definitiva
- B. Sistema de Gerenciamento da Configuração (SGC)
- C. Declaração de Requisitos
- D. Procedimentos de Operação Padrão

**Correct Answer:** B

**Section:** (none)

**Explanation**

**Explanation/Reference:**

Através do SGC o Gerenciamento de Problema pode identificar quantos usuários estão sendo impactos por um falha em um serviço/componente.

Isto será possível se o SGC conter o relacionamento entre os ICs.

**QUESTION 28**

Identifique uma entrada para o processo de Gerenciamento de Problema

- A. Requisição de Mudança
- B. Resolução de Problema
- C. Registros de Incidentes
- D. Novos Erros Conhecidos

**Correct Answer:** C

**Section:** (none)

**Explanation**

**Explanation/Reference:**

Informações já registradas nos incidentes relacionados com o Problema serão utilizadas como entrada no

processo Gerenciamento de Problema para ajudar no diagnóstico da causa raiz.

**QUESTION 29**

O Gerenciamento de Problema consiste de dois sub-processos:

- A. Técnico e de Serviço
- B. Recursos e Proativo
- C. Reativo e Técnico
- D. Proativo e Reativo

**Correct Answer:** D

**Section:** (none)

**Explanation**

**Explanation/Reference:**

O Gerenciamento de Problema consiste de dois sub-processos:

- Gerenciamento de Problema Reativo: executado como parte da Operação de Serviço.
- Gerenciamento de Problema Proativo: iniciado pela Operação de Serviço, mas geralmente gerenciado pela Melhoria de Serviço Continuada.

**QUESTION 30**

Qual das seguintes declarações é a MELHOR para o Gerenciamento da Continuidade de Serviços de TI?

- A. O Gerenciamento da Continuidade de Serviço de TI pode apenas acontecer uma vez que o Gerenciamento da Continuidade do Negócio foi estabelecido.
- B. Onde o Gerenciamento da Continuidade do Negócio foi estabelecido, considerações de continuidade de negócio deve formar o foco para o Gerenciamento da Continuidade do Serviço de TI
- C. O Gerenciamento da Continuidade de Negócio e Gerenciamento da Continuidade de Serviço de TI devem ser estabelecidos ao mesmo tempo
- D. O Gerenciamento da Continuidade de Serviço de TI não é requerido quando a TI é terceirizada para um provedor externo

**Correct Answer:** B

**Section:** (none)

**Explanation**

**Explanation/Reference:**

O Gerenciamento da Continuidade do Serviço de TI (GCSTI) é parte do processo de Gerenciamento de Continuidade de Negócio (GCN) e depende da informação vinda dele.

O GCSTI estabelece estratégias de recuperação para os serviços de TI com base nas necessidades do negócio.

**QUESTION 31**

Qual dos seguintes NÃO é um objetivo da Melhoria de Serviço Continuada (MSC)?

- A. Revisar e analisar os resultados da Realização de Nível de Serviço
- B. Identificar atividades para melhorar a eficiência dos processos de gerenciamento de serviços
- C. Melhorar a eficácia do custo dos serviços de TI sem sacrificar a satisfação do cliente
- D. Conduzir atividades para entregar e gerenciar serviços a níveis acordados com os usuários do negócio

**Correct Answer:** D

**Section:** (none)

**Explanation**

**Explanation/Reference:**

A MSC não entrega os serviços nos níveis acordados, isto será um objetivo da Operação de Serviço.

**QUESTION 32**

Entender o que medir e por que está sendo medido são contribuidores chave para qual parte do Ciclo de Vida do Serviço?

- A. Estratégia de Serviço
- B. Melhoria de Serviço Continuada
- C. Operação de Serviço
- D. Desenho de Serviço

**Correct Answer:** B

**Section:** (none)

**Explanation**

**Explanation/Reference:**

A medição desempenha um papel importante na Melhoria de Serviço Continuada.



<http://www.gratisexam.com/>