

EXIN.Selftestengine.EX0-101.v2014-10-25.by.Anonymous.231q

Number: EX0-101
Passing Score: 650
Time Limit: 60 min
File Version: 18.5



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

Exam Code: EX0-101

Exam Name: EXIN ITIL Foundation v.3 & ITIL Foundation



Simulado 01

QUESTION 1

Dados de quais processos podem ser considerados por Gerenciamento do Nível de Serviço ao se negociar Acordos de Nível de Serviço (ANS) (SLAs)?

- A. Mudança e Gerenciamento de Liberação e Implantação apenas
- B. Incidente e Gerenciamento de Problema apenas
- C. Capacidade e Gerenciamento da Disponibilidade apenas
- D. Todos os outros processos ITIL

Correct Answer: D

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 2

Qual das afirmações a seguir sobre um padrão de mudança está INCORRETA?

- A. Em geral, padrões de mudança são de baixo risco e bem compreendidos
- B. Padrões de mudança são levantados apenas usando o processo de Cumprimento de Requisição
- C. Um padrão de mudança é um dos itens para o qual a abordagem é pré-autorizada pelo Gerenciamento de Mudança
- D. Cada padrão de mudança é concedido pela autoridade designada para tal mudança

Correct Answer: B

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 3

Qual destas afirmações sobre equipe de Central de Serviço (service Desk) está CORRETA?



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

- A. A Central de Serviço frequentemente pode ser usada como um degrau para os funcionários irem para outros papéis mais técnicos ou de supervisão
- B. A equipe da Centra de Serviço não deve ser incentivada a se candidatar a outros papéis, pois é mais eficaz mantê-los no mesmo papel para o qual foram treinados
- C. A Central de Serviço deve tentar um alto nível de rotatividade de mão-de-obra, pois as exigências de treinamento são baixas e isto ajuda a minimizar salários
- D. Aptidões técnicas são mais importantes para a Central de Serviço do que as aptidões empresariais ou pessoais, pois permitem que incidentes sejam solucionados

Correct Answer: A

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 4

Qual das sentenças seguintes está CORRETA em relação a padrões de demanda gerados pelo negócio do cliente?

- A. É impossível influenciar padrões de demanda
- B. Eles são guiados pelos Padrões de Atividade de Negócios
- C. É impossível prever como eles vão se comportar
- D. Eles são guiados pela entrega de programação gerada pelo Gerenciamento da Capacidade

Correct Answer: B

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 5

O que significa Gerenciamento das Instalações (Facilities Management)?

- A. O Gerenciamento do ambiente físico de TI tal como um Data Center
- B. A aquisição e manutenção de ferramentas usadas pela equipe de Operações de TI para manter a infraestrutura
- C. Aconselhamento e orientação às Operações de TI em metodologia e ferramentas para gerenciar serviço de TI
- D. O Gerenciamento de serviço de TI é considerado como “utilizado”, tais como impressoras ou acessos de rede

Correct Answer: A

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 6

Os três sub-processos de Gerenciamento da Capacidade (Capacity Management) são:

- A. Gerenciamento da Capacidade de Fornecedor, Gerenciamento da Capacidade de Serviço e Gerenciamento da Capacidade de Componente (Supplier Capacity Management, Service Capacity Management and Component Capacity Management)
- B. Gerenciamento da Capacidade de Negócio, Gerenciamento da Capacidade de Tecnologia e Gerenciamento da Capacidade de Componente (Business Capacity Management, Technology Capacity Management and Component Capacity Management)
- C. Gerenciamento da Capacidade de Fornecedor, Gerenciamento da Capacidade de Serviço e Gerenciamento da Capacidade de Tecnologia (Supplier Capacity Management, Service Capacity Management and Technology Capacity Management)
- D. Gerenciamento da Capacidade de Negócio, Gerenciamento da Capacidade de Serviço e Gerenciamento da Capacidade de Componente (Business Capacity Management, Service Capacity Management and Component Capacity Management)

Correct Answer: D

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 7

Qual das sentenças seguintes acerca da Base de dados de Erro Conhecido (BDEC) (KEDB) é totalmente correta?

- A. Acesso a BDEC deverá ser limitada a Central de Serviço
- B. Dever-se-á ter cuidado para evitar duplicação de registros na BDEC. Isto se pode obter dando acesso para criar novos registros ao mais possível de técnicos
- C. A BDEC deveria ser utilizada durante a fase de diagnóstico de um incidente para tentar aumentar a rapidez do processo de resolução

D. A BDEC é a mesma Base de dados que a database do Sistema de Gerenciamento do Conhecimento de Serviços

Correct Answer: C

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 8

Qual das sentenças seguintes acerca de Principais Indicadores de Desempenho (PIDs) Key Performance Indicators (KPIs) e Métricas são CORRETAS?

1. Métricas de um serviço medem o serviço ponta-a-ponta
2. PIDs (KPIs) deverão relatar o Fator Crítico de Sucesso
3. Melhoria de Serviço Continuada (MSC) utiliza métricas de processos para identificar oportunidades de melhoria
4. PIDs (KPIs) podem ser ambos de qualidade e quantidade

- A. Apenas 2 e 3
- B. Apenas 1
- C. Apenas 1, 2 e 4
- D. Todas as opções anteriores

Correct Answer: D

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 9

O que é descrito pelas seguintes sentenças:

“Mantém relações entre todos os componentes de serviço e quaisquer incidentes, problemas, erros conhecidos, mudanças e documentos de liberações”

- A. O Sistema de Gerenciamento de Configuração (Configuration Management System)
- B. O Gerenciamento do Nível de Serviço (Service Level Agreement)
- C. A Biblioteca de Mídia Definitiva (BMD) (DML)
- D. O Plano de Capacidade (Capacity Plan)

Correct Answer: A

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 10

Qual das afirmações a seguir é CORRETA para TODOS os processos?

- A. Elas definem atividades, papéis, responsabilidades, funções e métricas
- B. Elas são as unidades das organizações responsáveis por resultados específicos
- C. Elas criam valor para a Parte Interessada
- D. Ela é executada por um Provedor de Serviço em suporte a um Cliente

Correct Answer: C

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 11

Dos itens a seguir, qual MELHOR descreve a Solução de contorno?

- A. Após reportar o Incidente à Central de Serviço, o usuário trabalha em tarefas alternativas enquanto o problema é identificado e resolvido
- B. Um dispositivo funciona de maneira intermitente, permitindo que o usuário continue a trabalhar em níveis de desempenho prejudicados enquanto o técnico faz um diagnóstico do incidente
- C. Um técnico usa uma técnica pré-definida para restaurar o serviço, pois o Incidente já havia sido visto
- D. Um técnico tenta várias abordagens para resolver um Incidente. Uma delas funciona, embora não se saiba por quê

Correct Answer: C

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 12

Qual destes processos inclui a necessidade de realizar Avaliação e Gerenciamento de Risco (Risk Assessment and Management)?

1. Gerenciamento da Continuidade do Serviço de TI
2. Gerenciamento de Segurança da Informação
3. Gerenciamento do Nível de Serviço

- A. Todas as opções anteriores
- B. 2 e 3 apenas
- C. 1 e 3 apenas
- D. 1 e 2 apenas

Correct Answer: D

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 13

O modelo RACI garante que qual das combinações dos papéis a seguir seja alocada para processos?

- A. Realista, Assume os atos, Consultado, Informado
- B. Responsável, Assume os atos, Consultado, Informado
- C. Responsável, Assume os atos, Correto, Informado
- D. Responsável, Alcançável, Consultado, Informado

Correct Answer: B

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 14

Um incidente ocorre quando:

1. Um usuário é incapaz de acessar o serviço durante as horas de serviço
2. Um funcionário autorizado de TI é incapaz de acessar o serviço durante as horas de serviço
3. Um segmento de rede falha e o usuário não percebe a interrupção do serviço
4. Um usuário contata Central de Serviço sobre o lento desempenho de um aplicativo

Qual das afirmações acima é CORRETA?

- A. Todas as opções anteriores
- B. 2 e 3 apenas
- C. 1 e 4 apenas
- D. Nenhuma das opções anteriores

Correct Answer: A

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 15

Qual das afirmações a seguir sobre o modelo de processo de Mudança está CORRETA?

- A. Um modelo de processo de Mudança deve ser construído quando for necessária uma mudança significativa
- B. Um modelo de processo de Mudança pré-define os passos a serem tomados para lidar com a Mudança da maneira acordada
- C. O procedimento de Escalada está fora do modelo de processo de Mudança
- D. Um modelo de processo de Mudança não deve ser usado para mudanças emergenciais

Correct Answer: B

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 16

Qual é a primeira atividade no modelo de Melhoria de Serviço Continuada (MSC)

- A. Realizar uma avaliação de linha de base para entender a situação atual
- B. Concordar nas prioridades de melhoria
- C. Criar e verificar um plano
- D. Entender os objetivos do negócio

Correct Answer: D

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 17

Quais são os processos de que faltam na Operação de Serviço, na lista a seguir?

1. Gerenciamento de Incidente
2. Gerenciamento de Problema
3. Gerenciamento de Acesso
4. ?
5. ?

- A. Gerenciamento de Evento e Cumprimento de Requisição
- B. Gerenciamento das Instalações e Gerenciamento de Evento
- C. Gerenciamento de Evento e Central de Serviço
- D. Gerenciamento de Mudança e Gerenciamento de Nível de Serviço

Correct Answer: A

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 18

Qual fase do Ciclo de Vida do Serviço fornece uma estrutura para avaliar a capacidade de serviço e perfil de risco antes de implementar o serviço

- A. Transição de Serviço (Service Transition)
- B. Desenho de Serviço (Service Design)
- C. Operação de Serviço (Service Operation)
- D. Estratégia de Serviço (Service Strategy)

Correct Answer: A

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 19

Quais atividades você esperaria ver desempenhadas por um Dono de Serviço (Service Owner)?



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

1. Representar um serviço específico em toda a organização
2. Atualizar o BDGD após uma mudança
3. Ajudar a identificar melhorias de serviço
4. Representar um serviço específico em reuniões de CCM

- A. Todas as opções anteriores
- B. 1 e 4 apenas
- C. 1, 2 e 4 apenas
- D. 1, 3 e 4 apenas

Correct Answer: D

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 20

A meta PRINCIPAL de Gerenciamento da Disponibilidade é?

- A. Garantir que a disponibilidade de serviço alcance ou supere as necessidades de negócio acordadas
- B. Garantir que sejam alcançadas as metas nos Acordos de Nível de Serviço (ANS)
- C. Monitorar e reportar disponibilidade de serviços e componentes
- D. Garantir os níveis de disponibilidade para serviço e componente

Correct Answer: A

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 21

Dos itens a seguir, qual é a descrição CORRETA do Desenho de Serviço Quatro P's?

- A. As quatro áreas importantes que precisam ser consideradas no desenho de gerenciamento de serviço eficaz
- B. Uma definição de pessoas e produtos necessários para o sucesso do desenho
- C. Um conjunto de perguntas que devem ser feitas ao rever as especificações do desenho
- D. Um processo de quatro passos para o desenho efetivo de gerenciamento de serviço

Correct Answer: A

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 22

Em qual publicação núcleo você encontra descrições detalhadas de Gerenciamento da Demanda e Gerenciamento Financeiro?

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

Correct Answer: B

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 23

Qual das sentenças seguintes está INCORRETA sobre o Gerenciamento de Fornecedor?

- A. Gerenciamento de Fornecedor garante que os provedores atendem as expectativas do negócio
- B. Gerenciamento de Fornecedor mantém informações em uma Base de Dados de Fornecedor e Contrato (BDFC)
- C. Gerenciamento de Fornecedor negocia Acordos de Nível Operacional (ANO) com grupos internos para suportar a entrega dos serviços
- D. Gerenciamento de Fornecedor negocia acordos externos para suportar a entrega de serviços

Correct Answer: C

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 24

Qual dos itens a seguir NÃO é uma das publicações núcleo de ITIL?

- A. Otimização de Serviço
- B. Desenho de Serviço
- C. Transição de Serviço
- D. Estratégia de Serviço

Correct Answer: A

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 25

Qual dos itens a seguir MAIS PROVAVELMENTE é coberto por uma Requisição de Serviço através de processo de Cumprimento de Requisição?

- A. Um Gerente solicita uma mudança num perfil de segurança existente
- B. Um usuário liga para a Central de Serviço para solicitar um cartucho de toner
- C. Um usuário liga para a Central de Serviço pois quer mudança na funcionalidade de um aplicativo
- D. Um usuário registra-se num website externo para baixar uma nova versão de um software

Correct Answer: B

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

Simulado 02

QUESTION 1

O escopo do processo de Gerenciamento de Mudança compreende mudanças em serviços e outros Itens de Configuração (CIs) em todo o Ciclo de Vida do Serviço. Que tipos de mudanças em geral NÃO se encontram no escopo de gerenciamento de Mudança (Change Management)?

- A. A retirada de um serviço
- B. Mudança em Acordo de Nível de Serviço
- C. Mudança em Operação do Negócio
- D. Mudança em um computador mainframe

Correct Answer: C

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 2

Dos itens a seguir, qual NÃO é um objetivo da Operação de Serviço (Service Operation)?

- A. Gerenciar a tecnologia usada para prestar serviços
- B. Prestar e gerenciar serviços de TI
- C. Monitorar o desempenho de tecnologia e processo
- D. Teste completo para assegurar que o serviço foi desenhado para as necessidades do negócio

Correct Answer: D

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 3

Um técnico usa uma técnica pré-definida para restaurar o serviço, pois o Incidente já havia sido visto. De qual dos itens a seguir isto é um exemplo?

- A. Uma Habilidade de Serviço
- B. Um Padrão de Mudança
- C. Uma Solução de Contorno

D. Um Alerta

Correct Answer: C

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 4

Dos itens a seguir, qual é um benefício de usar um Modelo de Incidente?

- A. Significa que tipos de incidentes conhecidos nunca ocorrerão
- B. Garante que todos os incidentes são de fácil solução
- C. Facilitará identificar e diagnosticar problemas
- D. Oferece medidas pré-definidas para lidar com tipos específicos de incidentes

Correct Answer: D

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 5

Dos itens a seguir, qual é a sequência CORRETA das atividades ao se lidar com um Incidente?

- A. Identificação, Registro, Categorização, Priorização, Diagnóstico inicial, Escalada Funcional, Investigação e Diagnóstico, Resolução e Recuperação, Encerramento
- B. Identificação, Registro, Diagnóstico Inicial, Categorização, Priorização, Escalada Funcional, Investigação e Diagnóstico, Resolução e Recuperação, Encerramento
- C. Identificação, Priorização, Registro, Categorização, Diagnóstico Inicial, Escalada Funcional, Investigação e Diagnóstico, Resolução e Recuperação, Encerramento
- D. Identificação, Investigação, Registro, Categorização, Escalada Funcional, Priorização, Diagnóstico Inicial, Resolução e Recuperação, Encerramento

Correct Answer: A

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 6

Dos itens a seguir, qual é um objetivo de Melhoria de Serviço Continuada?

1. Melhorar a eficiência e eficácia de processo
2. Melhorar serviços
3. Melhorar todas as fases do Ciclo de Vida do Serviço exceto Estratégia de Serviço
4. Melhorar normas como ISO/IEC 20000

- A. 1, 2 e 3 apenas
- B. 2 apenas
- C. 1 e 2 apenas
- D. Todas as anteriores

Correct Answer: C

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 7

Dos itens a seguir, qual é uma atividade IMPORTANTE de Gerenciamento da Demanda?



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

- A. Aumentar o valor de TI
- B. Aumentar valor de cliente
- C. Compreende os padrões da atividade de negócio
- D. Alinhar o negócio com o custo de TI

Correct Answer: C

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 8

Dos itens a seguir, qual NÃO é definido como o tipo de métrica principal por Melhoria de Serviço Continuada (MSC)?

- A. Métrica de Personnel
- B. Métrica de Serviço
- C. Métrica de Tecnologia
- D. Métrica de Processo

Correct Answer: A

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 9

Qual afirmação sobre o relacionamento entre o Sistema de Gerenciamento da Configuração (SGC) e o Sistema de Gerenciamento do Conhecimento de Serviço (SGCS) é CORRETA?

- A. O SGC (CMS) e SGCS (SKMS) são a mesma coisa
- B. O SGC (CMS) integra o SGCS (SKMS)
- C. O SGCS (SKMS) é parte do SGC (CMS)
- D. Não há relacionamento entre o SGC (CMS) e o SGCS (SKMS)

Correct Answer: B

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 10

Qual é o papel do Comitê Consultivo de Mudança Emergencial (CCME) (ECAB)?

- A. Auxiliar o Gerente de Mudança em acelerar o Processo de Mudança Emergencial para que não haja atrasos inaceitáveis
- B. Auxiliar o Gerente de Mudança implementando mudanças emergenciais
- C. Auxiliar o Gerente de Mudança a garantir que não há necessidade de promover Mudanças urgentes durante períodos de negócios especialmente voláteis
- D. Auxiliar o Gerente de Mudança na avaliação de mudanças emergenciais e decidir se a Mudança deve ser aprovada

Correct Answer: D

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 11

Qual das afirmações a seguir sobre a Central de Serviço é CORRETA?

- 1. A Central de Serviço é uma função que oferece os meios de comunicação entre TI e seus usuários para todas as questões operacionais
 - 2. A Central de Serviço é sempre dona do processo de Gerenciamento de Incidente
-
- A. 1 apenas
 - B. 2 apenas
 - C. As duas opções anteriores
 - D. Nenhuma das opções anteriores

Correct Answer: A

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 12

Qual dos itens a seguir descreve os Quatro Ps do Desenho de Serviço?



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

- A. Um processo para o desenho de serviços eficiente
- B. Um conjunto de perguntas que devem ser feitas ao rever as especificações do desenho
- C. Os elementos Pessoas, Parceiro, Produto e Processo a serem considerados no desenho de serviço
- D. Os aspectos Planejamento, Perspectiva, Posição e Pessoas do Desenho de Serviço

Correct Answer: C

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 13

Qual dos itens a seguir representa o MELHOR curso de ação a ser tomado quando se encontra uma solução de contorno?

- A. O registro de problema é encerrado
- B. O registro de problema permanece aberto e os dados da solução de contorno são documentados numa Requisição de Mudança (RDM)
- C. O registro de problema permanece aberto e os dados da solução de contorno são documentados nele
- D. O registro de problema permanece aberto e os dados da solução de contorno são documentados em todos os registros de incidentes

Correct Answer: C

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

Simulado 03

QUESTION 1

Controle de Operações se refere:

- A. A situação onde a Central de Serviço é requisitada a monitorar o estado da infra-estrutura quando os Operadores não estão disponíveis
- B. A supervisionar a execução e monitoração das atividades e eventos operacionais
- C. As ferramentas usadas para monitorar e mostrar o estado dos aplicativos e da infra-estrutura de TI
- D. Aos gerentes das funções de Gerenciamento de Aplicativos e Técnico

Correct Answer: B

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 2

Qual das afirmações a seguir está CORRETA?

- 1. O Gerenciamento de Problema pode sustentar a Central de Serviço fornecendo Erros Conhecidos (Known Errors) para aumentar a velocidade de resolução de um incidente
 - 2. O Gerenciamento de Problema fornece informação para o Gerenciamento do Nível de Serviço (Service Level Management) acerca do impacto das mudanças
-
- A. Ambas as opções acima
 - B. 2 apenas
 - C. 1 apenas
 - D. Nenhuma das opções acima

Correct Answer: C

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 3

Funções são MELHORES descritas como:



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

- A. Projetos com foco em transformação
- B. Sistemas de ciclos fechados
- C. Um corpo de conhecimento
- D. Unidades de organização independentes

Correct Answer: D

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 4

Dos itens a seguir, qual **NÃO** é definido como o tipo de métrica principal por Melhoria de Serviço Continuada (MSC) Continual Service Improvement (CSI)?

- A. Métrica de Pessoal (Personnel Metrics)
- B. Métrica de Processo (Process Metrics)
- C. Métrica de Tecnologia (Technology Metrics)
- D. Métrica de Serviço (Service Metrics)

Correct Answer: A

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 5

O Pacote de Desenho de Serviço (Service Design Package) deve detalhar todos os aspectos do serviço e seus requisitos através de estágios

subsequentes de seu ciclo de vida.

Dos elementos a seguir, qual é válido?

1. Requisitos de Negócio acordados e documentados
2. Uma definição de serviço para operações
3. Requisitos para processos novos ou modificados
4. Métrica para medir o serviço

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

Correct Answer: A

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 6

Qual das afirmações a seguir é acerca de uma Mudança Padrão (Standard Change) não é CORRETA?

- A. Mudanças padrão são normalmente de baixo risco e de fácil entendimento
- B. Cada Mudança padrão é concedida pela autoridade nominada para essa mudança
- C. Uma Mudança padrão é uma mudança para a qual existe uma abordagem pré-autorizada pelo Gerenciamento de Mudança
- D. Mudanças padrão são somente levantadas utilizando o processo de Cumprimento de Requisição (Request Fulfilment process)

Correct Answer: D

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 7

Em qual publicação núcleo você encontra descrições detalhadas de Gerenciamento da Demanda e Gerenciamento Financeiro?

- A. Transição de Serviço (Service Transition)

- B. Operação de Serviço (Service Operation)
- C. Estratégia de Serviço (Service Strategy)
- D. Melhoria de Serviço Continuada (Continual Service Improvement)

Correct Answer: C

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 8

Qual das afirmações a seguir sobre o modelo de processo de Mudança está CORRETA?



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

- A. Um modelo de processo de Mudança deve ser construído quando for necessária uma mudança significativa
- B. Um modelo de processo de Mudança não deve ser usado para mudanças emergenciais
- C. Um modelo de processo de Mudança pré-define os passos a serem tomados para lidar com a Mudança da maneira acordada
- D. O procedimento de Escalada está fora do modelo de processo de Mudança

Correct Answer: C

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 9

Das afirmações a seguir, qual é a CORRETA sobre os padrões de demanda gerados pelo negócio do cliente?

- A. São motivadas por padrões de atividade de negócio
- B. É impossível prever seu comportamento

- C. São motivados pelo cumprimento do cronograma gerado pelo Gerenciamento da Capacidade
- D. É impossível influenciar padrões de demanda

Correct Answer: A

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 10

Quais afirmações sobre os Principais Indicadores de Desempenho (PID) Key Performance Indicators (KPIs) e Métrica (Metrics) são CORRETOS?

1. A métrica de mede o serviço de uma ponta a ponta
2. PIDs (KPIs) devem se relacionar a um Fator Crítico de Sucesso
3. A Melhoria de Serviço Continuada (MSC) (CSI) usa métrica de processo para identificar as oportunidades de melhoria
4. PIDs (KPIs) podem ser tanto qualitativos quanto quantitativos

- A. 2 e 3 apenas
- B. 1, 2 e 4 apenas
- C. 1 apenas
- D. Todas as opções anteriores

Correct Answer: D

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 11

Qual é a primeira atividade do modelo de Melhoria de Serviço Continuada (MSC) Continual Service Improvement (CSI)?

- A. Criar e verificar um plano
- B. Executar uma avaliação linha de base para entender a situação atual
- C. Acordar as prioridades de melhoria
- D. Entender o objetivo do negócio

Correct Answer: D

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 12

Qual fase do Ciclo de Vida do Serviço fornece uma estrutura para avaliar a habilidade do serviço e o perfil de risco antes de distribuir o serviço?

- A. Estratégia de Serviço (Service Strategy)
- B. Operação de Serviço (Service Operation)
- C. Desenho de Serviço (Service Design)
- D. Transição de Serviço (Service Transition)

Correct Answer: D

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 13

Qual das afirmações a seguir sobre processos é CORRETA?

- 1. Todos os processos devem ter um dono
 - 2. Um processo leva um ou mais insumos e os transforma em resultados definidos
-
- A. As duas opções acima
 - B. 2 apenas
 - C. Nenhuma das opções acima
 - D. 1 apenas

Correct Answer: A

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 14

Qual das frases a seguir MELHOR descreve um Padrão de Mudança?

- A. Uma Mudança de políticas e recomendações estabelecidas pelo provedor de serviço
- B. Uma Mudança que seja realizada como decorrência de auditoria
- C. Uma Mudança que segue corretamente o processo de Mudança necessário
- D. Uma Mudança pré-autorizada que tenha um procedimento aceito e estabelecido

Correct Answer: D

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 15

O que significa Gerenciamento das Instalações?

- A. O Gerenciamento do ambiente físico de TI tal como um Centro de Dados (Data Center)
- B. Aconselhamento e orientação às Operações de TI em metodologia e ferramentas para gerenciar serviço de TI
- C. A aquisição e manutenção de ferramentas usadas pela equipe de Operações de TI para manter a infra-estrutura
- D. O Gerenciamento de serviço de TI é considerado como “utilidade”, tais como impressoras ou acessos de rede

Correct Answer: A

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 16

O modelo RACI garante que qual combinação dos papéis a seguir seja alocada para processos?

- A. Responsável, Alcançável, Consultado, Informado
- B. Responsável, Assume os atos, Correto, Informado
- C. Responsável, Assume os atos, Consultado, Informado
- D. Realista, Assume os atos, Consultado, Informado

Correct Answer: C

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 17

Qual das afirmações a seguir sobre Gerenciamento de Fornecedor é INCORRETA?

- A. Gerenciamento de Fornecedor mantém informações numa Base de Dados de Fornecedor e Contrato (Supplier and Contract Database)
- B. Gerenciamento de Fornecedor assegura que o fornecedor atenda as expectativas do negócio
- C. Gerenciamento de Fornecedor (Supplier Management) negocia acordo para apoiar a prestação de serviços
- D. Gerenciamento de Fornecedor negocia Acordo de Nível Operacional (ANO) (OLA) com grupos internos para apoiar a prestação de serviços

Correct Answer: D

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:



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

QUESTION 18

Qual afirmação sobre Base de Dados de Erro Conhecido (BDEC) está totalmente correta?

- A. Deve-se tomar cuidado para evitar duplicação de registros na BDEC. Para tanto, deve-se dar ao maior número possível de técnico acesso para criar novos registros
- B. A BDEC deve ser usada durante a fase de diagnóstico de incidente para tentar acelerar o processo de resolução
- C. A BDEC é a mesma base de dados do Sistema de Gerenciamento do Conhecimento de Serviço
- D. O acesso à BDEC deve ser limitado à Central de Serviço

Correct Answer: B

Section: (none)
Explanation

Explanation/Reference:

Simulado 04

QUESTION 1

Quais das seguintes sentenças a respeito da Central de Serviço estão corretas?

1. A Central de Serviço é a função que provê os meios de comunicação entre a TI e seus usuários para todos os assuntos operacionais
2. A Central de Serviço sempre é a dona do processo de Gerenciamento de Incidente

- A. Apenas a 1
- B. Ambas as sentenças
- C. Nenhuma das sentenças
- D. Apenas a 2

Correct Answer: A

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 2

Quais das seguintes são características de todos os processos?

1. Ele é mensurável
2. Ocorre dentro dos prazos
3. Ele entrega um resultado específico
4. Ele entrega seus resultados primários para um cliente ou parte interessada

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

Correct Answer: C

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 3

Qual dos seguintes NÃO deveria ser armazenado na Biblioteca de Mídia Definitiva (BMD)?

- A. Cópias de Segurança de dados de aplicativo
- B. Cópias originais de software
- C. Cópias originais de documentação controlada
- D. Licenças de software

Correct Answer: A

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 4

Definir políticas e objetivos é uma preocupação PRIMÁRIA de quais dos seguintes elementos do Ciclo de Vida de Serviço?

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

Correct Answer: D

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 5

O PRINCIPAL objetivo do Gerenciamento da Disponibilidade é:

- A. Monitorar e relatar a disponibilidade de serviços e componentes
- B. Garantir níveis de disponibilidade para os serviços e componentes
- C. Assegurar que a disponibilidade do serviço atinja ou exceda as necessidades acordadas do negócio
- D. Garantir que todas as metas dos Acordos de Nível de Serviço (ANS) sejam atingidas

Correct Answer: C

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 6

Qual é a melhor definição de um Modelo de Incidente?

- A. Um tipo de Incidente que envolve um tipo (ou modelo) padrão de Item de Configuração (IC)
- B. Um Incidente que é fácil de resolver
- C. O modelo padrão utilizado para definir a forma de registrar o Incidente, utilizado para relatar Incidentes
- D. Um conjunto de passos pré-definidos a ser seguido no tratamento de um tipo conhecido de Incidente

Correct Answer: D

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 7

A prioridade de um Incidente é MELHOR descrita como?



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

- A. A rapidez com que o Incidente precisa ser resolvido
- B. O número de pessoas que serão designadas para trabalhar no Incidente para que ele seja resolvido em tempo
- C. A importância relativa do Incidente baseado no impacto e urgência
- D. A rota de escalada que será seguida para garantir a resolução do Incidente

Correct Answer: C

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 8

Qual das seguintes MELHOR descreve o propósito do Gerenciamento de Evento?

- A. A habilidade de detectar eventos, compreender os eventos e determinar a ação de controle apropriada
- B. A habilidade de monitorar e controlar as atividades da equipe técnica
- C. A habilidade de implementar ferramentas de monitoração
- D. A habilidade de informar sobre o sucesso na entrega de serviços através da verificação do tempo de funcionamento dos componentes da infra-estrutura

Correct Answer: A

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 9

“Garantia de um serviço” significa?

- A. O serviço é adequado para o propósito
- B. Todos os problemas relacionados ao serviço são corrigidos sem custo por determinado período de tempo
- C. Os clientes têm a garantia de certos níveis de disponibilidade, capacidade, continuidade e segurança
- D. Não haverá falhas nos aplicativos e na infra-estrutura associada ao serviço

Correct Answer: C

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 10

Quais das seguintes sentenças estão CORRETAS?

1. A Transição de Serviço fornece orientação sobre a transferência de serviços novos e modificados para a produção
2. A Transição de Serviço fornece orientação sobre testes
3. A Transição de Serviço fornece orientação sobre a transferência de serviços para ou de um provedor externo de serviços

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

Correct Answer: A

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 11

Qual dos seguintes é um benefício do uso de ferramentas de Desenho de Serviço?

- A. Ajudar a garantir que Eventos são detectados o mais rápido possível
- B. Ajudar a implementar arquiteturas que suportam a estratégia de negócio
- C. Ajudar a permitir que diferentes aplicativos trabalhem conjuntamente
- D. Ajudar a garantir que padrões e convenções são utilizados

Correct Answer: D

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 12

Quais desta NÃO é um tipo de mudança?

- A. Mudança Normal
- B. Mudança Crítica
- C. Mudança Emergencial

D. Mudança Padrão

Correct Answer: B

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 13

Qual dos seguintes NÃO é um objetivo da Operação de Serviço?

- A. Gerenciar a tecnologia usada para entregar serviços
- B. Entregar e gerenciar serviços de TI
- C. Através de testes garantir que os serviços são desenhados para atender as necessidades do negócio
- D. Monitorar o desempenho da tecnologia e dos processos

Correct Answer: C

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 14

Gerenciamento de Incidente fornece valor para o negócio por:

- A. Habilitar usuários a resolver Problemas
- B. Ajudar a controlar os custos de infra-estrutura na adição de nova tecnologia
- C. Ajudar a alinhar pessoas e processos para a entrega de serviço
- D. Contribuir para a redução do impacto da interrupção de serviço

Correct Answer: D

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 15

Quais das seguintes áreas a tecnologia ajudaria a suportar durante a fase de Desenho de Serviço do Ciclo de Vida?

1. Desenho de hardware
2. Desenho de ambiente
3. Desenho de processo
4. Desenho de software

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

Correct Answer: C

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 16

Qual das seguintes atividades é responsabilidade do Gerenciamento de Nível de Serviço (GNS)?

- A. Discussão das realizações dos serviços com os clientes
- B. Criação de métricas de tecnologia para alinhar com as necessidades do cliente
- C. Desenho do sistema de Gerenciamento de Configuração de uma perspectiva do negócio
- D. Treinamento do pessoal da Central de Serviço em como lidar com as reclamações dos clientes sobre os serviços

Correct Answer: A

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 17

As seguintes opções são consideradas em qual processo?

1. Big bang versus Faseado

- 2. Empurrar e Puxar
- 3. Automatizado versus Manual

- A. Gerenciamento da Configuração e de Ativo de Serviço
- B. Gerenciamento do Catálogo de Serviços
- C. Gerenciamento de Incidente
- D. Gerenciamento de Liberação e Implantação

Correct Answer: D

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 18

Quais dos seguintes são os três tipos principais de métricas segundo a definição da Melhoria de Serviço Continuada (MSC)?

- 1. Métricas de Processo
- 2. Métricas de Fornecedor
- 3. Métricas de Serviço
- 4. Métricas de Tecnologia
- 5. Métricas de Negócio

- A. 2, 4 e 5
- B. 1, 3 e 4
- C. 1, 2 e 4
- D. 1, 2 e 3

Correct Answer: B

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

Simulado 05

QUESTION 1

O que o “Modelo em V do Serviço” representa?

- A. O caminho de entrega e suporte de serviços para utilização dos recursos de forma eficiente e eficaz
- B. Níveis de testes requeridos para entregar a Capacidade dos Serviços
- C. A perspectiva dos negócios indicando como os serviços são percebidos pelos clientes e usuários
- D. Uma estratégia para completar de forma bem sucedida os projetos de gerenciamento de serviços

Correct Answer: B

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 2

Gerenciamento Técnico NÃO é responsável por:

- A. Diagnostico e recuperação de falhas técnicas
- B. Documentação e manutenção das habilidades técnicas requeridas para gerenciar e suportar a infra-estrutura de TI
- C. Definir os Acordos de Nível Operacional para as equipes técnicas
- D. Manutenção técnica da infra-estrutura

Correct Answer: C

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 3

A prioridade de um incidente é MELHOR descrita como:

- A. O número de pessoas que deverão ser alocadas para trabalhar em um incidente de modo que ele seja resolvido no prazo
- B. O caminho de escalada que deveria ser seguido para garantir a resolução de um incidente
- C. A velocidade com que um incidente precisa ser resolvido

D. A importância relativa de incidente, baseada em impacto e urgência

Correct Answer: D

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 4

Qual é o papel do Comitê Consultivo para Mudanças Emergenciais (ECAB)?

- A. Apoiar o Gerente de Mudanças na implementação de Mudanças Emergenciais
- B. Ajudar o Gerente de Mudanças a avaliar as Mudanças Emergenciais e a decidir se deveriam ser aprovadas
- C. Assessorar o Gerente de Mudanças a acelerar o processo de Mudanças Emergenciais para que não ocorra demora inaceitável
- D. Assessorar o Gerente de Mudanças na garantia de que as mudanças urgentes não sejam realizadas em períodos particularmente voláteis para o negócio

Correct Answer: B

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 5

O Proprietário do Serviço é responsável por qual das seguintes atividades?

- A. Produzir um “Balanced Scorecard” demonstrando o status completo de todos os serviços
- B. Executar as atividades de Operações do Serviço necessárias para suportar o serviço
- C. Melhoria Contínua do Serviço
- D. Desenho e documentação do serviço

Correct Answer: C

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 6

As seguintes opções são consideradas em qual processo?

1. Big Bang Versus Faseado
 2. Empurre e Puxe
 3. Automatizado versus Manual
-
- A. Gerenciamento de Incidentes
 - B. Gerenciamento de Ativos de Serviço e da Configuração
 - C. Gerenciamento de Liberações e Distribuição
 - D. Gerenciamento de Catálogo de Serviço

Correct Answer: C

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 7

Quais processos da Operação de Serviço estão faltando?

1. Gerenciamento de Incidentes
2. Gerenciamento de Problemas
3. Gerenciamento de Acesso
4. ?
5. ?



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

- A. Gerenciamento de Eventos e Central de Serviços
- B. Gerenciamento de Instalações e Gerenciamento de Eventos
- C. Gerenciamento de Mudanças e Gerenciamento de Nível de Serviço

D. Gerenciamento de Eventos e “Cumprimento de Requisição* (Request Fulfilment)”.

Correct Answer: D

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 8

Quais dos seguintes incluem princípios de “boas práticas”?

1. Frameworks públicos
2. Padrões
3. Conhecimento sobre indivíduos e organizações

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

Correct Answer: C

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 9

Qual das seguintes áreas requer suporte de tecnologia durante a fase de Desenho do Serviço do ciclo de vida do serviço?

1. Desenho de hardware e software
2. Desenho do ambiente
3. Desenho de processos
4. Desenho de dados

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

D. Todos

Correct Answer: D

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 10

Estabelecer políticas e objetivos é uma preocupação básica de quais dos seguintes elementos do Ciclo de Vida dos Serviços?

- A. Estratégia do Serviço e Melhoria Contínua do Serviço
- B. Estratégia do Serviço, Transição do Serviço e Operação do Serviço
- C. Estratégia do Serviço, Desenho do Serviço, Transição do Serviço e Operação do Serviço e Melhoria Contínua do Serviço
- D. Estratégia do Serviço

Correct Answer: D

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 11

O Gerente de Nível de Serviço tem responsabilidade de assegurar que os objetivos do Gerenciamento de Nível de Serviço sejam atingidos. O Gerente de Nível de Serviço NÃO é responsável por:

- A. Assegurar que todos os serviços não operacionais sejam registrados no Catálogo de Serviços
- B. Auxiliar na produção e manutenção de um Catálogo de Serviços preciso
- C. Negociar e acordar os Acordos de Nível Operacional
- D. Negociar e acordar os Acordos de Nível de Serviço

Correct Answer: A

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 12

Qual dos seguintes NÃO é um objetivo da Operação de Serviço?

- A. Entregar e suportar serviços
- B. Gerenciar a tecnologia utilizada para entregar serviços
- C. Monitorar o desempenho da tecnologia e dos processos
- D. Completar testes para garantir que os serviços sejam desenhados para satisfazer as necessidades de negócios

Correct Answer: D

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 13

Qual dos seguintes NÃO é um exemplo de uma Requisição de Serviços?

- A. Um usuário chama a Central de Serviços para solicitar um cartucho de tinta
- B. Um usuário se conecta a um website interno para baixar uma cópia de um software em uma lista de opções aprovadas
- C. Um usuário chama a Central de Serviços por que ele gostaria de mudar uma funcionalidade de uma aplicação
- D. Um gerente submete uma solicitação para que um novo funcionário tenha acesso a uma aplicação

Correct Answer: C

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 14

Qual das seguintes afirmações é CORRETA para todos os processos?

- A. Eles criam valor para os stakeholders
- B. Eles são realizados por um provedor de serviços em suporte a um cliente
- C. Eles são unidades da organização responsáveis por resultados específicos
- D. Eles definem atividades, papéis, responsabilidades, funções e métricas.

Correct Answer: A

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 15

Qual dos seguintes NÃO é um passo do modelo de Melhoria Contínua do Serviço?

- A. Nós chegamos lá?
- B. Temos orçamento (budget)?
- C. Qual é a visão?
- D. Onde estamos agora?

Correct Answer: B

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 16

Qual das seguintes afirmações sobre Gerenciamento de Fornecedores está INCORRETA?



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

- A. Gerenciamento de Fornecedores mantém informações em um Banco de Dados de Fornecedores e Contratos
- B. Gerenciamento de Fornecedores deveria estar envolvido em todos os estágios do Ciclo de Vida dos Serviços, desde a Estratégia, Desenho e Transição até a Operação e Melhoria
- C. Gerenciamento de Fornecedores negocia acordos internos e externos para suportar a entrega dos serviços
- D. Gerenciamento de Fornecedores garante que os fornecedores atendam as expectativas dos negócios

Correct Answer: C

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

Simulado A

QUESTION 1

Que tipos de mudanças em geral NÃO são incluídos no escopo de Gerenciamento de Mudança do serviço?

- A. Mudanças em um computador mainframe
- B. Mudanças na estratégia do negócio
- C. Mudanças em um Acordo de Nível de Serviço (ANS)
- D. A desativação de um serviço

Correct Answer: B

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 2

Qual dos seguintes NÃO é um objetivo da Operação de Serviço?

- A. Teste completo para assegurar que serviços foram desenhados para atender as necessidades do negócio
- B. Entregar e gerenciar serviços de TI
- C. Gerenciar a tecnologia usada para entregar serviços
- D. Monitorar o desempenho da tecnologia e de processos

Correct Answer: A

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 3

A que o termo Controle de Operações se refere?

- A. Gerenciar as funções Gerenciamento de Aplicativo e Técnico
- B. Supervisionar a execução e monitoração de atividades e eventos operacionais
- C. São as ferramentas usadas para monitorar e mostrar o estado da Infraestrutura e Aplicativos de TI

D. É a Central de Serviço monitorando o estado da infraestrutura quando os operadores não estão disponíveis

Correct Answer: B

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 4

Qual processo é responsável por registrar os relacionamentos entre componentes de serviço?

- A. Gerenciamento do Nível de Serviço
- B. Gerenciamento de Portfólio de Serviço
- C. Gerenciamento da Configuração e Ativo de Serviço
- D. Gerenciamento de Incidente

Correct Answer: C

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 5

Para que o modelo de Matriz de Atribuição de Responsabilidades (RACI) é usado?

- A. Documentar os papéis e relacionamentos de partes interessadas em um processo ou atividade
- B. Definir requisitos para um novo serviço ou processo
- C. Analisar o impacto no negócio de um incidente
- D. Criar uma pontuação balanceada que mostre o status geral de Gerenciamento de Serviço

Correct Answer: A

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 6

Um técnico usa uma técnica pré-definida para restaurar o serviço já que o incidente havia sido visto antes. Isto é um exemplo de qual dos seguintes?

- A. Uma solução de contorno
- B. Uma mudança padrão
- C. Uma habilidade de serviço
- D. Um alerta

Correct Answer: A

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 7

Qual dos seguintes é um benefício de usar um modelo de incidente?

- A. Facilitará identificar e diagnosticar problemas
- B. Significa que tipos de incidentes conhecidos nunca ocorrerão
- C. Descreve etapas pré-definidas para tratar determinados tipos de incidentes
- D. Garante que todos os incidentes são de fácil solução

Correct Answer: C

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 8

Qual dos seguintes é a CORRETA sequência de atividades para tratar um incidente?



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

- A. Identificação, Registro, Categorização, Priorização, Diagnóstico Inicial, Escalada Funcional, Investigação e Diagnóstico, Resolução e Recuperação, Encerramento
- B. Priorização, Identificação, Registro, Categorização, Diagnóstico Inicial, Escalada Funcional, Investigação e Diagnóstico, Resolução e Recuperação, Encerramento
- C. Identificação, Registro, Diagnóstico Inicial, Categorização, Priorização, Escalada Funcional, Resolução e Recuperação, Investigação e Diagnóstico, Encerramento
- D. Identificação, Diagnóstico Inicial, Investigação, Registro, Categorização, Escalada Funcional, Priorização, Resolução e Recuperação, Encerramento

Correct Answer: A

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 9

Quais dos seguintes são objetivos da Melhoria de Serviço Continuada?

- 1. Melhorar a eficiência e eficácia de processo
 - 2. Melhorar serviços
 - 3. Melhorar todas as fases do Ciclo de Vida do Serviço EXCETO Estratégia de Serviço
 - 4. Melhorar normas internacionais, como a ISO/IEC 20000
-
- A. 1 e 2 apenas
 - B. 2 e 4 apenas
 - C. 1, 2 e 3 apenas
 - D. Todas as opções

Correct Answer: A

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 10

Qual dos seguintes é uma IMPORTANTE atividade do Gerenciamento da Demanda?

- A. Aumentar o valor ao cliente
- B. Compreender os padrões de atividade de negócio
- C. Aumentar o valor de TI
- D. Alinhar o negócio com o custo de TI

Correct Answer: B

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 11

Qual dos seguintes NÃO é um tipo de métrica descrito em Melhoria de Serviço Continuada?

- A. Métricas de Processo
- B. Métricas de Serviço
- C. Métricas de Equipe
- D. Métricas de Tecnologia

Correct Answer: C

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 12

Qual afirmação sobre o relacionamento entre o Sistema de Gerenciamento da Configuração (SGC) e o Sistema de Gerenciamento do Conhecimento de Serviço (SGCS) está CORRETA?

- A. O SGCS é parte do SGC
- B. O SGC forma parte do SGCS
- C. O SGC e SGCS são a mesma coisa
- D. Não há relacionamento entre o SGC e o SGCS

Correct Answer: B

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 13

Qual é o papel do Comitê Consultivo de Mudança Emergencial (CCME)?

- A. Auxiliar o Gerente de Mudança a assegurar que mudanças urgentes não sejam feitas durante períodos de negócios especialmente voláteis
- B. Auxiliar o Gerente de Mudança através da implementação de mudanças emergenciais
- C. Auxiliar o Gerente de Mudança na avaliação de mudanças emergenciais e a decidir se elas devem ser aprovadas
- D. Auxiliar o Gerente de Mudança em acelerar o processo de mudança emergencial para que não ocorram atrasos inaceitáveis

Correct Answer: C

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 14

Qual das seguintes afirmações sobre a Central de Serviço está CORRETA?

- 1. A Central de Serviço é uma função que fornece um meio de comunicação entre TI e seus usuários para todas as questões operacionais
 - 2. A Central de Serviço deve ser dona do processo de Gerenciamento de Problema
-
- A. 2 apenas
 - B. 1 apenas
 - C. Ambas as opções
 - D. Nenhuma das opções

Correct Answer: B

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 15

Qual dos seguintes possui os Quatro P's do Desenho de Serviço?

- A. Planejamento, Produtos, Posição e Processos
- B. Planejamento, Perspectiva, Posição, Pessoas
- C. Perspectiva, Parceiros, Problemas, Pessoas
- D. Pessoas, Parceiros, Produtos, Processos

Correct Answer: D

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 16

Qual dos seguintes representa o MELHOR curso de ação a ser tomado quando se encontra uma solução de contorno de um problema?

- A. O registro de problema é encerrado
- B. O registro de problema permanece aberto e os dados da solução de contorno são documentados nele
- C. O registro de problema permanece aberto e os dados da solução de contorno são documentados em todos os registros de incidentes relacionados
- D. O registro de problema é encerrado e os dados da solução de contorno são documentados em uma Requisição de Mudança (RDM)

Correct Answer: B

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

Simulado B

QUESTION 1

Dados de quais processos poderiam ser considerados pelo Gerenciamento do Nível de Serviço quando da negociação dos Acordos de Nível de Serviço (ANS)?

- A. Todos os outros processos ITIL
- B. Somente Gerenciamento da Capacidade e Gerenciamento da Disponibilidade
- C. Somente Gerenciamento de Incidente e Gerenciamento de Problema
- D. Somente Gerenciamento de Mudança e Gerenciamento de Liberação e Implantação

Correct Answer: A

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 2

Qual das seguintes afirmações sobre uma mudança padrão está INCORRETA?



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

- A. Uma mudança padrão utiliza uma abordagem de pré-autorização pelo Gerenciamento de Mudança
- B. Aprovação para uma mudança padrão será concedida pela autoridade designada para tal mudança
- C. Em geral, mudanças padrão são de baixo risco e bem compreendidas
- D. Mudanças padrão são abertas apenas pelo Gerenciamento de Incidentes

Correct Answer: D

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 3

Qual destas afirmações sobre a equipe da Central de Serviço está CORRETA?

- A. A equipe da Central de Serviço requer menos treinamentos do que outros membros do departamento de TI
- B. A equipe da Central de Serviço deve representar as visões do cliente durante as negociações do Acordo de Nível de Serviço (ANS)
- C. Conscientização da cultura e prioridades do negócio é essencial para a equipe da Central de Serviço executar bem seu trabalho
- D. Habilidades técnicas são mais importantes para a Central de Serviço do que conhecimento do negócio ou habilidades interpessoais.

Correct Answer: C

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 4

Qual das seguintes afirmações sobre demanda por serviços de TI está CORRETA?

- A. É motivada por padrões de atividade de negócio
- B. É impossível prever como irá se comportar
- C. É impossível influenciar padrões de demanda
- D. É motivada pelo cronograma de entrega gerado pelo Gerenciamento da Capacidade

Correct Answer: A

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 5

Qual é o papel do Gerenciamento das Instalações?

- A. O Gerenciamento de serviços de TI que são considerados como "utilidades", tais como impressoras ou acesso à rede
- B. Aconselhamento e orientação para Operações de TI em metodologia e ferramentas para gerenciar serviços de TI
- C. O Gerenciamento do ambiente físico de TI, como um centro de dados

D. A aquisição e manutenção de ferramentas usadas pela equipe de Operações de TI para manter a infraestrutura

Correct Answer: C

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 6

Quais são os três subprocessos de Gerenciamento da Capacidade?

- A. Gerenciamento da Capacidade de Negócio, Gerenciamento da Capacidade de Serviço e Gerenciamento da Capacidade de Componente
- B. Gerenciamento da Capacidade de Fornecedor, Gerenciamento da Capacidade de Serviço e Gerenciamento da Capacidade de Componente
- C. Gerenciamento da Capacidade de Fornecedor, Gerenciamento da Capacidade de Serviço e Gerenciamento da Capacidade de Tecnologia
- D. Gerenciamento da Capacidade de Negócio, Gerenciamento da Capacidade de Tecnologia e Gerenciamento da Capacidade de Componente

Correct Answer: A

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 7

Qual das seguintes afirmações sobre Base de Dados de Erro Conhecido (BDEC) está MAIS correta?

- A. A BDEC é a mesma base de dados do Sistema de Gerenciamento do Conhecimento de Serviço (SGCS)
- B. A BDEC deve ser usada durante a fase de diagnóstico de incidente para tentar acelerar o processo de resolução
- C. Deve-se tomar cuidado para evitar duplicação de registros na BDEC. Para tanto, deve-se dar ao maior número possível de técnicos o acesso para criar novos registros
- D. Acesso à BDEC deve ser limitado à Central de Serviço

Correct Answer: B

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 8

Qual dos seguintes deve ser tratado como um incidente?

1. Um usuário é incapaz de acessar o serviço durante as horas de serviço
2. Um membro autorizado da equipe de TI é incapaz de acessar o serviço durante as horas de serviço
3. Um segmento de rede falha e o usuário não percebe a interrupção do serviço
4. Um usuário contata a Central de Serviço sobre o lento desempenho de um aplicativo

- A. Todas as opções
- B. 1 e 4 apenas
- C. 2 e 3 apenas
- D. Nenhuma das opções

Correct Answer: A

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 9

Qual é a primeira atividade do modelo de Melhoria de Serviço Continuada (MSC)?

- A. Entender a visão e os objetivos do negócio
- B. Executar uma avaliação de linha de base para entender a situação atual
- C. Fazer acordo sobre as prioridades das melhorias
- D. Criar e verificar um plano

Correct Answer: A

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 10

Quais processos da Operação de Serviço estão faltando na seguinte lista?

1. Gerenciamento de Incidente
2. Gerenciamento de Problema
3. Gerenciamento de Acesso
4. ?
5. ?

- A. Gerenciamento de Evento e Cumprimento de Requisição
- B. Gerenciamento de Evento e Central de Serviço
- C. Gerenciamento das Instalações e Gerenciamento de Evento
- D. Gerenciamento de Mudança e Gerenciamento de Nível de Serviço

Correct Answer: A

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 11

Qual fase do ciclo de vida do serviço fornece uma estrutura para avaliar habilidades do serviço e o perfil de risco antes e durante a implantação do serviço?

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

Correct Answer: C

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 12

Quais das seguintes atividades deve um dono de serviço se responsabilizar?

1. Representar um serviço específico por toda a organização
2. Atualizar o BDGC após uma mudança
3. Ajudar a identificar melhorias no serviço

4. Representar um serviço específico em reuniões de CCM

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

Correct Answer: D

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 13

Qual dos seguintes NÃO é uma meta do Gerenciamento da Disponibilidade?

- A. Monitorar e relatar disponibilidade de componentes
- B. Garantir que a disponibilidade do serviço alcance ou supere as necessidades acordadas do negócio
- C. Avaliar o impacto de mudanças no plano de disponibilidade
- D. Garantir que os planos de continuidade de negócio estejam alinhados com os objetivos de negócio

Correct Answer: D

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 14

Qual dos seguintes é a CORRETA descrição dos Quatro P's do Desenho de Serviço?

- A. Um processo de quatro fases para o desenho do gerenciamento de serviço eficaz
- B. Uma definição de pessoas e produtos necessários para o desenho bem sucedido
- C. Um conjunto de perguntas que devem ser feitas quando se rever as especificações do desenho
- D. As quatro principais áreas que precisam ser consideradas no desenho do gerenciamento de serviço eficaz

Correct Answer: D

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 15

Gerenciamento da Demanda e Gerenciamento Financeiro são processos descritos em qual fase do ciclo de vida do serviço?

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

Correct Answer: B

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 16

Qual das seguintes afirmações sobre o Gerenciamento de Fornecedor está INCORRETA?

- A. Gerenciamento de Fornecedor negocia Acordos de Nível Operacional (ANO) com grupos internos para suportar a entrega de serviços
- B. Gerenciamento de Fornecedor garante que os fornecedores atendam as expectativas do negócio
- C. Gerenciamento de Fornecedor mantém informações em uma Base de Dados de Fornecedor e Contrato
- D. Gerenciamento de Fornecedor negocia contratos externos para suportar a entrega de serviços

Correct Answer: A

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 17

Qual dos seguintes NÃO é uma fase do Ciclo de Vida do Serviço?

- A. Otimização de Serviço
- B. Transição de Serviço
- C. Desenho de Serviço
- D. Estratégia de Serviço

Correct Answer: A

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 18

Qual dos seguintes é MAIS PROVÁVEL de ser gerenciado como uma requisição de serviço usando o processo de Cumprimento de Requisição?

- A. Um usuário liga para a Central de Serviço para solicitar um cartucho de toner
- B. Depois de uma revisão do serviço, uma mudança de funcionalidade é requerida para um aplicativo
- C. Um gerente solicita uma mudança em um perfil de segurança global existente
- D. Usuários solicitam teste de um elemento do plano de continuidade de negócio

Correct Answer: A

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:



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