



Exame simulado

Edição 201606

Copyright © EXIN Holding B.V. 2016. All rights reserved.
EXIN® is a registered trademark.

No part of this publication may be reproduced, stored, utilized or transmitted in any form or by any means, electronic, mechanical, or otherwise, without the prior written permission from EXIN.



Conteúdo

| | |
|-----------------------|----|
| Introdução | 4 |
| Exame simulado | 5 |
| Gabarito de respostas | 10 |
| Avaliação | 18 |

Introdução

Este é o exame simulado de EXIN IT Service Management Foundation Bridge based on ISO/IEC 20000 (ITSM20FB.EN). As regras e regulamentos do exame do EXIN se aplicam a este exame.

Este exame consiste de 20 questões de múltipla escolha. Cada questão de múltipla escolha possui um certo número de alternativas de resposta, entre as quais apenas uma resposta é a correta.

O número máximo de pontos que pode ser obtido neste exame é 20. Cada resposta correta vale um ponto. Para passar você deve obter 13 pontos ou mais.

O tempo permitido para este exame é de 30 minutos.

Boa Sorte!

Exame simulado

1 / 20

Como uma organização pode determinar a eficácia do processo de Gerenciamento do Nível de Serviço (GNS)?

- A. Por meio da verificação dos contratos com fornecedores
- B. Por meio da definição de níveis de serviço
- C. Por meio da medição da satisfação do cliente
- D. Por meio de relatórios sobre todos os incidentes

2 / 20

Um processo é um conjunto de atividades interativas que transforma entradas em saídas.

O proprietário do processo é responsável por?

- A. Descrever o processo
- B. Realizar o processo
- C. Fornecer relatórios sobre o processo
- D. Configurar o processo

3 / 20

Qual é o benefício da implementação de um sistema de gerenciamento de serviço?

- A. A possibilidade de finalmente cobrar pelos serviços de TI.
- B. É possível configurar mais rápido a organização em torno dos serviços de TI.
- C. É possível controlar de modo mais eficiente a qualidade e os custos dos serviços de TI.
- D. Apenas os usuários influenciarão a organização de TI que fornece os serviços de TI.

4 / 20

A alta direção deve fornecer evidências de seu comprometimento com o planejamento, o estabelecimento, a implementação, a operação e a melhoria do sistema de gerenciamento de serviço no contexto dos negócios da organização e dos requisitos dos clientes.

Qual é a melhor forma da alta direção dar visibilidade a isso?

- A. Por meio da terceirização do gerenciamento de mudança
- B. Por meio da adoção de ações disciplinares contra funcionários com desempenho abaixo do esperado
- C. Por meio da participação no planejamento de novos serviços de TI
- D. Por meio de liderança e ações

5 / 20

O que é necessário registrar como linha de base antes de implementar um plano para a melhoria dos serviços?

- A. Um backlog das mudanças no serviço
- B. O número de funcionários envolvidos
- C. As configurações do componente ou serviço
- D. O tempo necessário para realizar o processo

6 / 20

Um provedor de serviços pode integrar o seu sistema de gerenciamento de serviço a um sistema de gestão de qualidade ou a um sistema de gerenciamento de segurança da informação para fornecer o mais alto nível de serviço ao cliente.

O sistema de gerenciamento de qualidade se baseia em que padrão?

- A. ISO 9001
- B. ISO/IEC 27001
- C. COBIT
- D. ITIL

7 / 20

Quais aspectos de uma Requisição de Mudança (RDM) devem ser avaliados?

- A. Benefícios, risco e impacto, para o negócio
- B. Risco, nível de emergência e classificação
- C. Risco, impacto e efeito sobre o processo de gerenciamento de incidente
- D. Risco, escopo e impacto sobre o relacionamento com fornecedores

8 / 20

O que é o SixSigma?

- A. Um instrumento de qualidade para medir os defeitos nas saídas dos processos.
- B. Um modelo de maturidade com seis etapas para melhorar a capacidade dos processos de negócios.
- C. Um padrão desenvolvido para melhorar os processos de TI.
- D. Uma abordagem estruturada baseada em estatísticas para melhorar os processos.

9 / 20

As metas de resolução devem ser baseadas em prioridades.

Ao programar uma mudança autorizada que eliminará um erro conhecido, o que não deve ser considerado?

- A. As habilidades disponíveis
- B. A competição das solicitações por recursos disponíveis
- C. O esforço/custo de fornecimento do método de resolução
- D. O número de incidentes para um Item de Configuração (IC) reportado anteriormente

10 / 20

Qual pergunta não pode ser respondida diretamente a partir da Base de Dados de Gerenciamento de Configuração (BDGC)?

- A. Quais Incidentes ou Problemas estão relacionados a esta estação de trabalho?
- B. Um serviço específico é composto por quais Itens de Configuração (IC's)?
- C. Quais membros da equipe do departamento X foram transferidos para o departamento Y?
- D. Quais Requisições de Mudança (RDM) foram enviadas para um servidor específico?

11 / 20

A competência do pessoal deve ter por base a educação apropriada e a experiência.

Qual das seguintes opções é um requisito relacionado à competência?

- A. É necessário manter registros apropriados da educação, treinamentos, habilidades e experiência.
- B. É necessário treinar pelo menos dois funcionários de modo adequado para cada função.
- C. Os funcionários devem ter pelo menos um diploma de graduação relevante.
- D. Todos os colaboradores devem ter treinamento de segurança adequado de acordo com o padrão ISO/IEC 27002.

12 / 20

Durante a implementação da nova versão de um aplicativo, os processos de gerenciamento de mudança e gerenciamento de liberação estão envolvidos.

Qual é a função do processo de gerenciamento de mudança nessa fase?

- A. O gerenciamento de mudança realiza a tarefa de implementação e instalação nessa fase.
- B. O gerenciamento de mudança tem a função de coordenação nessa fase.
- C. O gerenciamento de mudança verifica se o novo aplicativo funciona de modo adequado.
- D. O gerenciamento de mudança cria a Requisição de Mudança (RDM) nessa fase.

13 / 20

Onde são registrados os acordos relativos ao fornecimento do serviço e seu relacionamento com o gerenciamento da segurança da informação?

- A. Em um plano de capacidade
- B. Em uma Base de Dados de Gerenciamento de Configuração (BDGC)
- C. Em uma Biblioteca de Software Definitivo (BSD)
- D. Em um Acordo de Nível de Serviço (ANS)

14 / 20

O gerenciamento de Serviços de TI precisa ser planejado para estabelecer os objetivos, processos e procedimentos necessários para fornecer os resultados de acordo com os requisitos do cliente e as políticas da organização.

O que definitivamente deve ser incluído no plano de gerenciamento de serviço?

- A. As ferramentas apropriadas para suportar os processos.
- B. As interfaces entre os processos de negócios.
- C. O procedimento para lidar com liberações emergenciais.
- D. Os procedimentos de continuidade do serviço.

15 / 20

Qual é o foco do ciclo de Deming?

- A. Melhoria contínua
- B. Orientação ao cliente
- C. Desenho de novos serviços
- D. Cálculo de custos

16 / 20

Qual seria um bom motivo para as organizações adotarem o padrão ISO/IEC 20000?

- A. Para confirmar a implementação de todas as diretrizes ITIL.
- B. Para demonstrar o alinhamento com os requisitos do cliente.
- C. Para certificar seus serviços.
- D. Para certificar seus produtos.

17 / 20

Por que um sistema de gerenciamento de serviço deve seguir processos e procedimentos?

- A. Para definir os objetivos de gerenciamento de serviço de modo estruturado.
- B. Para garantir que nunca ocorram problemas de serviço.
- C. Para que as saídas das atividades sejam consistentes.
- D. Para satisfazer às necessidades dos principais fornecedores.

18 / 20

Por que é importante realizar revisões regulamente durante a fase Verificar da metodologia Planejar, Fazer, Verificar, Agir (PDCA)?

- A. Para alocar papéis e responsabilidades.
- B. Para definir os objetivos e requisitos que devem ser alcançados pelo gerenciamento de serviço.
- C. Para estabelecer políticas, objetivos e planos de gerenciamento de serviço.
- D. Para determinar se os requisitos de gerenciamento de serviço foram implementados e estão sendo mantidos com eficácia.

19 / 20

Por que é importante que os provedores de serviços mantenham documentos e registros?

- A. Para identificar e registrar de modo exclusivo todos os Itens de Configuração (IC's) na Base de Dados de Gerenciamento de Configuração (BDGC).
- B. Para garantir a eficácia do planejamento, da operação e do controle do Sistema de Gerenciamento de Serviço (SGS).
- C. Para garantir que todos os colaboradores estejam cientes da relevância e importância de suas atividades de trabalho.
- D. Para satisfazer aos requisitos necessários para obter conformidade (por meio de evidências) com o padrão ISO/IEC 20000.

20 / 20

Onde é definido um serviço de TI para o cliente?

- A. Na infraestrutura de TI
- B. No catálogo de serviços
- C. No Acordo de Nível de Serviço (ANS)
- D. No relatório de serviço

Gabarito de respostas

1 / 20

Como uma organização pode determinar a eficácia do processo de Gerenciamento do Nível de Serviço (GNS)?

- A. Por meio da verificação dos contratos com fornecedores
- B. Por meio da definição de níveis de serviço
- C. Por meio da medição da satisfação do cliente
- D. Por meio de relatórios sobre todos os incidentes

A. Incorreto. Os contratos com fornecedores fazem parte do processo de GNS, mas não é possível determinar a eficácia do processo verificando os contratos.

B. Incorreto. A definição de níveis de serviço é importante para o fornecimento de serviços de TI, mas não oferece informações sobre a eficácia do processo de GNS.

C. Correto. A satisfação do cliente é o aspecto mais importante para determinar a eficácia (capacidade de alcançar os resultados desejados) do processo de GNS.

D. Incorreto. Através do relatório de todos os incidentes, você pode determinar a eficácia do Gerenciamento de incidente, mas não a eficácia do processo de GNS.

2 / 20

Um processo é um conjunto de atividades interativas que transforma entradas em saídas.

O proprietário do processo é responsável por?

- A. Descrever o processo
- B. Realizar o processo
- C. Fornecer relatórios sobre o processo
- D. Configurar o processo

A. Correto. O dono do processo tem a autoridade e a responsabilidade de garantir que o processo, suas interfaces com outros processos e a integração com o SGS sejam documentados, cumpridos, avaliados e aprimorados.

B. Incorreto. A operação do processo é responsabilidade do gerente de processo.

C. Incorreto. Fornecer relatórios sobre o processo é responsabilidade do gerente de processo.

D. Incorreto. A configuração do processo é responsabilidade do gerente de processo sob orientação do dono do processo.

3 / 20

Qual é o benefício da implementação de um sistema de gerenciamento de serviço?

- A. A possibilidade de finalmente cobrar pelos serviços de TI.
- B. É possível configurar mais rápido a organização em torno dos serviços de TI.
- C. É possível controlar de modo mais eficiente a qualidade e os custos dos serviços de TI.
- D. Apenas os usuários influenciarão a organização de TI que fornece os serviços de TI.

A. Incorreto. A cobrança pelo uso dos serviços de TI pode ser feita com ou sem o uso do gerenciamento de serviço de TI.

B. Incorreto. A configuração da organização de TI usando um sistema de gerenciamento de serviço tem muitos benefícios, mas também é demorada.

C. Correto. Ao implementar um sistema de gerenciamento de serviço, os serviços de TI podem ser controlados com mais eficiência em termos de qualidade e custo.

D. Incorreto. A organização de TI pode ser influenciada com ou sem o uso de um sistema de gerenciamento de serviço.

4 / 20

A alta direção deve fornecer evidências de seu comprometimento com o planejamento, o estabelecimento, a implementação, a operação e a melhoria do sistema de gerenciamento de serviço no contexto dos negócios da organização e dos requisitos dos clientes.

Qual é a melhor forma da alta direção dar visibilidade a isso?

- A. Por meio da terceirização do gerenciamento de mudança
- B. Por meio da adoção de ações disciplinares contra funcionários com desempenho abaixo do esperado
- C. Por meio da participação no planejamento de novos serviços de TI
- D. Por meio de liderança e ações

A. Incorreto. A terceirização do gerenciamento de mudança é irrelevante.

B. Incorreto. Essa ação não basta para garantir a visibilidade do comprometimento da alta direção.

C. Incorreto. Participar do planejamento de novos serviços não basta para garantir a visibilidade do comprometimento da alta direção.

D. Correto. A alta direção pode dar visibilidade ao seu comprometimento mostrando forte liderança e realizando ações firmes, estabelecendo e comunicando o escopo, a política e os objetivos do gerenciamento de serviço e comunicando a importância do cumprimento dos requisitos de serviço.

5 / 20

O que é necessário registrar como linha de base antes de implementar um plano para a melhoria dos serviços?

- A. Um backlog das mudanças no serviço
- B. O número de funcionários envolvidos
- C. As configurações do componente ou serviço
- D. O tempo necessário para realizar o processo

A. Incorreto. Essa poderá ser uma das medidas, se for para reduzir o backlog das mudanças, mas talvez haja outros detalhes.

B. Incorreto. Essa poderá ser uma das medidas, se for para aumentar o número de funcionários, mas talvez haja outros detalhes.

C. Correto. O padrão recomenda que a configuração atual dos componentes afetados seja obtida antes da implementação para medir a melhoria, bem como para criar um ponto de retorno.

D. Incorreto. Essa poderá ser uma das medidas, se for para melhorar o tempo necessário para realizar o processo, mas talvez haja outros detalhes.

6 / 20

Um provedor de serviços pode integrar o seu sistema de gerenciamento de serviço a um sistema de gestão de qualidade ou a um sistema de gerenciamento de segurança da informação para fornecer o mais alto nível de serviço ao cliente.

O sistema de gerenciamento de qualidade se baseia em que padrão?

- A. ISO 9001
- B. ISO/IEC 27001
- C. COBIT
- D. ITIL

A. Correto.

B. Incorreto. Esse padrão cobre o sistema de gerenciamento de segurança da informação.

C. Incorreto. Esse padrão cobre a estrutura da governança de TI.

D. Incorreto. Esse padrão cobre o esquema do ciclo de vida do serviço para o gerenciamento de serviço.

7 / 20

Quais aspectos de uma Requisição de Mudança (RDM) devem ser avaliados?

- A. Benefícios, risco e impacto, para o negócio
- B. Risco, nível de emergência e classificação
- C. Risco, impacto e efeito sobre o processo de gerenciamento de incidente
- D. Risco, escopo e impacto sobre o relacionamento com fornecedores

A. Correto. Uma RDM deve ser avaliada quanto ao risco, impacto e benefícios.

B. Incorreto. A emergência é um tipo de classificação. A classificação não é avaliada, mas atribuída a uma RDM.

C. Incorreto. O efeito sobre o processo de gerenciamento de incidente não deve ser avaliado.

D. Incorreto. O impacto sobre o relacionamento com fornecedores não deve ser avaliado.

8 / 20

O que é o SixSigma?

- A. Um instrumento de qualidade para medir os defeitos nas saídas dos processos.
- B. Um modelo de maturidade com seis etapas para melhorar a capacidade dos processos de negócios.
- C. Um padrão desenvolvido para melhorar os processos de TI.
- D. Uma abordagem estruturada baseada em estatísticas para melhorar os processos.

A. Incorreto. Não é somente um instrumento de qualidade, mas abrange uma metodologia de melhoria.

B. Incorreto. Não é um modelo de maturidade.

C. Incorreto. Foi desenvolvido para processos de negócios gerais.

D. Correto. O Six Sigma fornece aos negócios ferramentas para medir, estatisticamente e melhorar a capacidade dos processos de seus negócios.

9 / 20

As metas de resolução devem ser baseadas em prioridades.

Ao programar uma mudança autorizada que eliminará um erro conhecido, o que não deve ser considerado?

- A. As habilidades disponíveis
- B. A competição das solicitações por recursos disponíveis
- C. O esforço/custo de fornecimento do método de resolução
- D. O número de incidentes para um Item de Configuração (IC) reportado anteriormente

A. Incorreto. Esse é um aspecto relevante ao programar uma resolução de problema ou incidente.

B. Incorreto. Esse é um aspecto relevante ao programar uma resolução de problema ou incidente.

C. Incorreto. Esse é um aspecto relevante ao programar uma resolução de problema ou incidente.

D. Correto. Esse não é um aspecto relevante ao programar uma resolução. Isso é relevante ao identificar problemas.

10 / 20

Qual pergunta não pode ser respondida diretamente a partir da Base de Dados de Gerenciamento de Configuração (BDGC)?

- A. Quais Incidentes ou Problemas estão relacionados a esta estação de trabalho?
- B. Um serviço específico é composto por quais Itens de Configuração (IC's)?
- C. Quais membros da equipe do departamento X foram transferidos para o departamento Y?
- D. Quais Requisições de Mudança (RDM) foram enviadas para um servidor específico?

A. Incorreto. Os Incidentes e Problemas estão relacionados a ICs e registrados na BDGC.

B. Incorreto. Os relacionamentos entre ICs são registrados na BDGC.

C. Correto. As transferências de membros da equipe seriam rastreadas pelos Recursos Humanos e somente as informações atuais sobre a localização dos escritórios fariam parte diretamente da BDGC.

D. Incorreto. Uma RDM é registrada na BDGC. Quando a Mudança for implementada, a BDGC será atualizada.

11 / 20

A competência do pessoal deve ter por base a educação apropriada e a experiência.

Qual das seguintes opções é um requisito relacionado à competência?

- A. É necessário manter registros apropriados da educação, treinamentos, habilidades e experiência.
- B. É necessário treinar pelo menos dois funcionários de modo adequado para cada função.
- C. Os funcionários devem ter pelo menos um diploma de graduação relevante.
- D. Todos os colaboradores devem ter treinamento de segurança adequado de acordo com o padrão ISO/IEC 27002.

A. Correto. Essas são as melhores práticas segundo o padrão.

B. Incorreto. Isso é relevante para a disponibilidade de recursos, porém, não é uma das melhores práticas no que diz respeito a competências.

C. Incorreto. Um diploma de graduação não é um requisito, mas o treinamento relevante para o cargo sim.

D. Incorreto. Esse é um treinamento específico para segurança da informação, mas não uma das melhores práticas para competência em geral.

12 / 20

Durante a implementação da nova versão de um aplicativo, os processos de gerenciamento de mudança e gerenciamento de liberação estão envolvidos.

Qual é a função do processo de gerenciamento de mudança nessa fase?

- A. O gerenciamento de mudança realiza a tarefa de implementação e instalação nessa fase.
- B. O gerenciamento de mudança tem a função de coordenação nessa fase.
- C. O gerenciamento de mudança verifica se o novo aplicativo funciona de modo adequado.
- D. O gerenciamento de mudança cria a Requisição de Mudança (RDM) nessa fase.

A. Incorreto. Essa atividade pertence ao processo de gerenciamento de liberação.

B. Correto. O processo do gerenciamento de mudança planeja, coordena e aprova todas as atividades nessa fase.

C. Incorreto. Essa é uma tarefa de gerenciamento de liberação.

D. Incorreto. Uma RDM já estaria em vigor para um aplicativo alcançar a fase de implementação.

13 / 20

Onde são registrados os acordos relativos ao fornecimento do serviço e seu relacionamento com o gerenciamento da segurança da informação?

- A. Em um plano de capacidade
- B. Em uma Base de Dados de Gerenciamento de Configuração (BDGC)
- C. Em uma Biblioteca de Software Definitivo (BSD)
- D. Em um Acordo de Nível de Serviço (ANS)

A. Incorreto. Um plano de capacidade descreve as (futuras) necessidades de capacidade.

B. Incorreto. Os acordos não são registrados na BDGC. Na BDGC, todos os componentes de TI, Itens de Configuração (ICs) e seus relacionamentos são registrados.

C. Incorreto. A BSD armazena somente itens de software autorizados.

D. Correto. Os acordos com o cliente são registrados em um ANS.

14 / 20

O gerenciamento de Serviços de TI precisa ser planejado para estabelecer os objetivos, processos e procedimentos necessários para fornecer os resultados de acordo com os requisitos do cliente e as políticas da organização.

O que definitivamente deve ser incluído no plano de gerenciamento de serviço?

- A. As ferramentas apropriadas para suportar os processos.
- B. As interfaces entre os processos de negócios.
- C. O procedimento para lidar com liberações emergenciais.
- D. Os procedimentos de continuidade do serviço.

A. Correto. As ferramentas apropriadas para os processos devem ser mencionadas no plano de gerenciamento de serviço.
B. Incorreto. As interfaces entre os processos de negócios não devem ser incluídas no plano de gerenciamento de serviço.
C. Incorreto. Os procedimentos são parte dos processos e não precisam ser incluídos no plano de gerenciamento de serviço.
D. Incorreto. Os procedimentos são parte dos processos e não precisam ser incluídos no plano de gerenciamento de serviço.

15 / 20

Qual é o foco do ciclo de Deming?

- A. Melhoria contínua
- B. Orientação ao cliente
- C. Desenho de novos serviços
- D. Cálculo de custos

A. Correto. A melhoria contínua é o foco do ciclo de Deming.
B. Incorreto. O foco do ciclo de Deming é a melhoria contínua e não especificamente fornece orientação ao cliente.
C. Incorreto. O ciclo de Deming pode ser usado durante a fase de desenho, mas o foco está na melhoria contínua durante todas as fases.
D. Incorreto. O foco do ciclo de Deming não é o cálculo de custos, mas a melhoria contínua.

16 / 20

Qual seria um bom motivo para as organizações adotarem o padrão ISO/IEC 20000?

- A. Para confirmar a implementação de todas as diretrizes ITIL.
- B. Para demonstrar o alinhamento com os requisitos do cliente.
- C. Para certificar seus serviços.
- D. Para certificar seus produtos.

A. Incorreto. As diretrizes ITIL oferecem um amplo conjunto de orientações, enquanto o padrão ISO/IEC 20000-1 fornece requisitos.
B. Correto. Isso é mencionado no escopo do padrão.
C. Incorreto. É o sistema de gerenciamento de sistema que obtém a certificação e não os serviços.
D. Incorreto. É o sistema de gerenciamento de sistema que obtém a certificação e não os produtos.

17 / 20

Por que um sistema de gerenciamento de serviço deve seguir processos e procedimentos?

- A. Para definir os objetivos de gerenciamento de serviço de modo estruturado.
- B. Para garantir que nunca ocorram problemas de serviço.
- C. Para que as saídas das atividades sejam consistentes.
- D. Para satisfazer às necessidades dos principais fornecedores.

- A. Incorreto. Os processos e procedimentos devem suportar os objetivos de gerenciamento de serviço.
- B. Incorreto. Os problemas de serviço fazem parte do cotidiano; os processos e procedimentos ajudarão a evitar e minimizar seu impacto.
- C. Correto. É necessário uma abordagem previsível.
- D. Incorreto. A interação com os fornecedores é necessária para demonstrar o controle de qualidade de uma ponta a outra.

18 / 20

Por que é importante realizar revisões regulamente durante a fase Verificar da metodologia Planejar, Fazer, Verificar, Agir (PDCA)?

- A. Para alocar papéis e responsabilidades.
- B. Para definir os objetivos e requisitos que devem ser alcançados pelo gerenciamento de serviço.
- C. Para estabelecer políticas, objetivos e planos de gerenciamento de serviço.
- D. Para determinar se os requisitos de gerenciamento de serviço foram implementados e estão sendo mantidos com eficácia.

- A. Incorreto. Isso faz parte da implementação do plano de gerenciamento de serviço.
- B. Incorreto. Isso faz parte do plano de gerenciamento de serviço.
- C. Incorreto. Isso faz parte da responsabilidade da alta direção.
- D. Correto. Isso faz parte da metodologia na fase Verificar.

19 / 20

Por que é importante que os provedores de serviços mantenham documentos e registros?

- A. Para identificar e registrar de modo exclusivo todos os Itens de Configuração (IC's) na Base de Dados de Gerenciamento de Configuração (BDGC).
- B. Para garantir a eficácia do planejamento, da operação e do controle do Sistema de Gerenciamento de Serviço (SGS).
- C. Para garantir que todos os colaboradores estejam cientes da relevância e importância de suas atividades de trabalho.
- D. Para satisfazer aos requisitos necessários para obter conformidade (por meio de evidências) com o padrão ISO/IEC 20000.

- A. Incorreto. Isso faz parte do gerenciamento de configuração.
- B. Correto. Os serviços, documentos e registros são necessários para garantir o planejamento, a operação e o controle eficazes do SGS.
- C. Incorreto. Isso faz parte da competência, da consciência e do treinamento.
- D. Incorreto. A produção de documentos nunca deve ser uma meta somente para estar em conformidade com o padrão ISO/IEC 20000.

20 / 20

Onde é definido um serviço de TI para o cliente?

- A. Na infraestrutura de TI
- B. No catálogo de serviços
- C. No Acordo de Nível de Serviço (ANS)
- D. No relatório de serviço

A. Incorreto. A estrutura de TI fornece uma estrutura para o gerenciamento de serviço, mas não definiria o próprio serviço.

B. Incorreto. O catálogo de serviços mostra todos os serviços possíveis que um provedor pode oferecer.

C. Correto. O ANS definiria o serviço para o cliente.

D. Incorreto. O relatório de serviço forneceria detalhes do desempenho do serviço, mas não definiria o serviço.

Avaliação

A tabela a seguir mostra as respostas corretas às questões apresentadas neste exame simulado.

| Questão | Resposta |
|---------|----------|
| 1 | C |
| 2 | A |
| 3 | C |
| 4 | D |
| 5 | C |
| 6 | A |
| 7 | A |
| 8 | D |
| 9 | D |
| 10 | C |
| 11 | A |
| 12 | B |
| 13 | D |
| 14 | A |
| 15 | A |
| 16 | B |
| 17 | C |
| 18 | D |
| 19 | B |
| 20 | C |

Contato EXIN

www.exin.com

